

5000

**การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน  
ของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี  
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

**ร้อยตำรวจโทดุลย์ รัตนะ**

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

**The Improvement of Management Administration Regarding People Service  
of the Mayo Provincial Police Station, Mayo District, Pattani Province  
According to the Good Governance Guideline**

**Pol.Lt.Dul Rattana**

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University  
2008

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานี  
ตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหาร  
กิจการบ้านเมืองที่ดี

ชื่อและนามสกุล ร้อยตำรวจโทคุณย์ รัตนะ

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ  
2. อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ฐูปเกล้า

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์อุตร ต้นตีสุนทร)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ พลเอกศิริินทร์ ฐูปเกล้า)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา  
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

วันที่.13.....เดือน.....สิงหาคม..... พ.ศ. 2552.....

**ชื่อวิทยานิพนธ์** การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร  
 มายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
**ผู้วิจัย** ร้อยตำรวจโทคุณยศ รัตนะ **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ชูปเกล้า  
**ปีการศึกษา** 2551

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา (1) สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี (2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี และ (3) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ทั้งนี้ ได้นำการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมากรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ ที่ระดับ 0.82 กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายอ และประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ รวม 1,243 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลสนามดำเนินการระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2551 เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 1,048 คน คิดเป็นร้อยละ 84.31 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการศึกษาปรากฏว่า (1) สถานีตำรวจภูธรมายอมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ (2) ปัญหาที่สำคัญ คือ สถานีตำรวจภูธรมายอไม่จัดจุดให้บริการประชาชนที่เหมาะสม (3) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่สำคัญ คือ สถานีตำรวจภูธรมายอควรจัดจุดให้บริการประชาชนให้เหมาะสมเพิ่มมากขึ้น และประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากนี้ การสำรวจความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการอย่างเป็นทางการเป็นประจำเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งอีกด้วย

**คำสำคัญ** การปรับปรุงบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
 สถานีตำรวจภูธร จังหวัดปัตตานี

**Thesis title:** The Improvement of Management Administration Regarding People Service of the Mayo Provincial Police Station, Mayo District, Pattani Province According to the Good Governance Guideline

**Researcher:** Pol.Lt.Dul Rattana; **Degree:** Master of Public Administration;

**Thesis advisors:** (1) Dr.wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum; **Academic year:** 2008

### **Abstract**

The main purposes of this study were to study (1) the situations of management administration regarding people service of the Mayo Provincial Police Station, Mayo District, Pattani Province; (2) problems of management administration regarding people service of the Mayo Provincial Police Station, Mayo District, Pattani Province; and (3) improvement guidelines of management administration regarding people service of the Mayo Provincial Police Station, Mayo District, Pattani Province. The management administration according to the Good Governance Guideline was applied as conceptual framework of this study.

This study was a survey research by using questionnaires. The questionnaires were being pre-tested and checking for validity and reliability of questionnaire at 0.82 level. Samples of 1,243 were officials of the Mayo Provincial Police Station and the people in Mayo District. Field data was collected during July 1, 2008 to September 30, 2008. 1,048 sets of questionnaire were collected, making 84.31% of total samples. Statistics that used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The study results indicated that (1) Mayo Provincial Police Station had high efficiency of management administration; (2) significant problem was the Mayo Provincial Police Station's setting inappropriate service sub-stations; and (3) significant improvement guidelines of management administration regarding people service was: the Mayo Provincial Police Station should increase the appropriate service sub-stations and inform continuously process of service to people; in addition, the regular survey of people's service needs is essential.

**Keywords:** Management administration improvement, People service, the Good Governance Guideline, the Provincial Police Station, Pattani Province

## กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ท่านอาจารย์อุตร ตันติสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ พลเอกศิริรินทร์ ฐูปเกล้า ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ เพื่อนนักศึกษา เจ้าหน้าที่สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรมายอ (พันตำรวจเอกตานิษฐ์ รามดิษฐ์) ซึ่งได้อำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างดี รวมทั้งข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ จังหวัดปัตตานี และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ และขอขอบพระคุณกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ทุกท่าน ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม เป็นอย่างดี

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากการวิจัยนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่คุณพ่อ คุณแม่ คุณครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีอุปการคุณทุกท่าน

ดุลย์ รัตนะ

กุมภาพันธ์ 2552

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	7
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี (ตัวแปรอิสระ).....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม).....	22
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน.....	28
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี.....	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ระยะเวลาทำการวิจัย.....	59
แผนการดำเนินงาน.....	60
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง.....	63
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม.....	64
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากกลุ่มตัวอย่าง.....	101
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	118
สรุปการวิจัย.....	118
อภิปรายผล.....	126
ข้อเสนอแนะ.....	138
บรรณานุกรม.....	149
ภาคผนวก.....	152
ประวัติผู้วิจัย.....	163



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรประเภทที่สองที่เป็นประชาชนในพื้นที่อำเภอมาขอ จำแนกตามตำบล (หน่วย : คน).....	49
ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวม ได้จริง จำแนกตามประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท (หน่วย : คน).....	51
ตารางที่ 3.3 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวม ได้จริง จำแนกตามประชากรและกลุ่มตัวอย่างประเภทที่สอง ใน 13 ตำบล (หน่วย : คน).....	52
ตารางที่ 3.4 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ.....	60
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,048) แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	63
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน.....	65
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน.....	67
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของหน่วยงาน.....	69
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอ ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	71
ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์.....	72

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

	หน้า
ตารางที่ 4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน..... 74
ตารางที่ 4.8	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ..... 75
ตารางที่ 4.9	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน..... 77
ตารางที่ 4.10	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน..... 78
ตารางที่ 4.11	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน..... 84
ตารางที่ 4.12	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M..... 89
ตารางที่ 4.13	ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ..... 93
ตารางที่ 4.14	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายอกับประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ..... 96

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
<p>ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่อำเภอ                      มายอ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการ                      ให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหาร                      กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี                      กับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี.....</p>	99
<p>ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ <u>หนึ่ง</u> สภาพการ                      บริหารจัดการ <u>สอง</u> ปัญหา <u>สาม</u> แนวทางการปรับปรุง <u>สี่</u> ปัจจัย และ <u>ห้า</u>                      การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการ                      บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ.....</p>	106

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย..... 6
ภาพที่ 2.1	โครงสร้างสถานีตำรวจ..... 46
ภาพที่ 3.1	ขั้นตอนการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 57
ภาพที่ 4.1	ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน..... 105
ภาพที่ 5.1	ภาพรวมกระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา โดยนำภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไขหรือปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยนำกรอบแนวคิดที่เรียกว่า “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้..... 136

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ในบ้านเมืองมีทั้งคนดีและคนไม่ดี ไม่มีใครจะทำให้คนทุกคนเป็นคนดีได้ทั้งหมด การทำให้บ้านเมืองให้ปกติสุขเรียบร้อย จึงมิใช่การทำให้ทุกคนเป็นคนดี หากแต่อยู่ที่การส่งเสริมคนดี ให้คนดีได้ปกครองบ้านเมืองและควบคุมคนไม่ดี ไม่ให้มีอำนาจ ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนวุ่นวายได้” พระบรมราโชวาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2549: 184) และในการควบคุมคนไม่ดี ไม่ให้ก่อความเดือดร้อนวุ่นวายนั้น ประชาชนทั่วไปจะคิดถึงตำรวจเป็นอันดับแรก โดย “ตำรวจ มีความเป็นมาควบคู่กับวิวัฒนาการของสังคม กล่าวคือ การที่สมาชิกในสังคมจะอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุขนั้น ย่อมต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์เพื่อให้ทุกคนถือปฏิบัติโดยทั่วกัน และต้องมีผู้รักษากฎเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อมิให้ผู้ใดละเมิด หากมีการละเมิดก็ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหน้าที่ในการรักษากฎเกณฑ์ดังกล่าว ได้มีวิวัฒนาการเรื่อยมา จนเป็นสถาบันทางสังคมอย่างหนึ่ง เรียกว่า ตำรวจ” (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 2549: 1)

ในส่วนของอำนาจหน้าที่ของตำรวจหรือข้าราชการตำรวจ ข้อกำหนดของกระทรวงมหาดไทย ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้ 4 ประการ คือ (วรเดช จันทรศร และอัจฉราพรรณ เทชะบุรณะ 2538: 44) (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและภายนอก เพื่อประโยชน์ของประชาชน (2) รักษาการตามกฎหมายที่เกี่ยวกับการกระทำผิดทางอาญา (3) บำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน และ (4) ดูแลผลประโยชน์ของสาธารณะ

จากความสำคัญของตำรวจและอำนาจหน้าที่ของตำรวจข้างต้น ทำให้กล่าวได้ว่า ตำรวจได้อยู่ควบคู่กับสังคมไทยตลอดมา มีอำนาจหน้าที่ที่สำคัญ คือ การรักษาความสงบเรียบร้อย การบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษากฎหมายและผลประโยชน์ของประชาชน โดยอำนาจหน้าที่ของตำรวจดังกล่าวนี้ อาจสรุปได้ว่า เป็นลักษณะของการที่สถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจดำเนินการให้บริการสาธารณะ (public services) แก่ประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจและข้าราชการตำรวจ อันเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้ศึกษาให้ความสนใจมากเป็นพิเศษ โดยเฉพาะการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร

สถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี จัดตั้งขึ้นตามแผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550-2554 ซึ่งเดิมเรียกว่า สถานีตำรวจภูธรอำเภอมายอ มีข้าราชการตำรวจในสังกัดรวมทั้งสิ้น 157 นาย แบ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร จำนวน 32 นาย ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน จำนวน 125 นาย รับผิดชอบการปฏิบัติงานในพื้นที่อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ซึ่งเป็นพื้นที่หนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การก่อความไม่สงบในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทั้งยังส่งผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ซึ่งต้องปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีภารกิจในการรักษาความปลอดภัยแก่คณะครูและประชาชนในพื้นที่ และส่วนหนึ่งยังต้องระมัดระวังตนเองจากการถูกลอบทำร้ายจากกลุ่มผู้ก่อความไม่สงบในพื้นที่

จะเห็นได้ว่า นอกจากอำนาจหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนแล้ว ข้าราชการตำรวจยังมีอำนาจหน้าที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ แก่ประชาชนอีกด้วย อย่างไรก็ตาม เท่าที่ผ่านมา แม้สถานีตำรวจภูธรมายอจะได้ให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่องและเต็มกำลังความสามารถ แต่ก็ยังคงเกิดปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่สำคัญ (1) ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน คือ สถานีตำรวจภูธรมายอกำหนดภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน (2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน คือ สถานีตำรวจภูธรมายอไม่อาจติดตามและประเมินผลความสำเร็จของภารกิจของสถานีตำรวจภูธรมายอ เช่น งานด้านชุมชนมวลชนสัมพันธ์ ได้อย่างชัดเจน (3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน คือ สถานีตำรวจภูธรมายอไม่ได้เผยแพร่และทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบและเข้าใจโดยละเอียด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและหวาดระแวงต่อกัน (4) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ สถานีตำรวจภูธรมายอยังไม่อาจดำเนินการจัดทำระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ได้ (5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ คือ สถานีตำรวจภูธรมายอไม่อาจเปิดเผยการปฏิบัติภารกิจบางอย่างแก่ประชาชนได้ เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัย เช่น การลาดตระเวนและการตรวจค้นต้องกระทำอย่างระมัดระวังและรอบคอบ เช่น การตรวจสถานที่เกิดเหตุ การลาดตระเวน การดำเนินการปล่อยตัวชั่วคราว (การประกันตัวผู้ต้องหา) (6) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน คือ สถานีตำรวจภูธรมายอยังไม่อาจจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนที่เหมาะสมได้ เช่น ที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ และ (7) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ สถานีตำรวจภูธรมายอนำผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ไปใช้ในการ

วางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชนน้อยมาก เหล่านี้เป็นต้น

จากความสำคัญของตำรวจ อำนาจหน้าที่ และตัวอย่างปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับผู้ศึกษาได้รับราชการอยู่ในสถานีตำรวจภูธรมายอ และยังไม่เคยมีบุคคลหรือหน่วยงานใดศึกษามาก่อน ผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” โดยใช้ “แนวทางการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน” เป็นกรอบแนวคิดสำคัญ และผู้ศึกษาเห็นว่าประโยชน์จากการศึกษาในครั้งนี้ไม่เพียงจะเกิดแก่ตัวผู้ศึกษาเองเท่านั้น ยังจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมและประชาชนอีกด้วย ไม่เพียงเท่านั้น ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอหรือสถานีตำรวจอื่นสามารถนำความรู้นี้ไปใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของตนเอง และหน่วยงานเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดได้อีกด้วย

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ข้อ ได้แก่

**2.1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ในขณะที่ทำวิจัยสนามในเรื่องสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

**2.2 ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงทั้งในอดีตและในขณะทำวิจัยสนามในเรื่องอุปสรรคหรือข้อขัดข้องในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร

มายอดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี กล่าวคือ การศึกษาปัญหาซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงในอดีตและในปัจจุบันหรือในขณะที่ทำวิจัยสนามจะมีส่วนช่วยให้ทราบและเข้าใจข้อมูลเกี่ยวกับอนาคต เช่นนี้ เป็นลักษณะของการศึกษาข้อมูลหรือข้อเท็จจริงในอดีตและปัจจุบัน แล้วนำมาทำนายหรือพยากรณ์แนวโน้มในอนาคตได้อย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระบบ

### **2.3 ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษาเป็นหลักในเรื่องแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อนี้จะนำไปใช้ประโยชน์สำหรับการเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ได้มาจากการศึกษาในข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น

### **2.4 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอดประสบความสำเร็จ**

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้การนำแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอดไปใช้ให้ประสบความสำเร็จ โดยการนำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 5M มาใช้ในการศึกษา ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการช่วยส่งเสริมให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอดบังเกิดผลจริงในทางปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น

### **2.5 ศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอด**

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้เพราะผู้ศึกษาต้องการทราบและเข้าใจการบริหารจัดการในลักษณะของการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอดในอดีตกับปัจจุบัน และกับสถานีตำรวจอื่นในระดับเดียวกัน นอกจากนี้ผู้ศึกษายังต้องการศึกษาเพื่อให้ทราบและเข้าใจการบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวกับภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอดอีกด้วย ข้อมูลที่ได้จากวัตถุประสงค์ข้อนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอด



## 2.6 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจมลายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

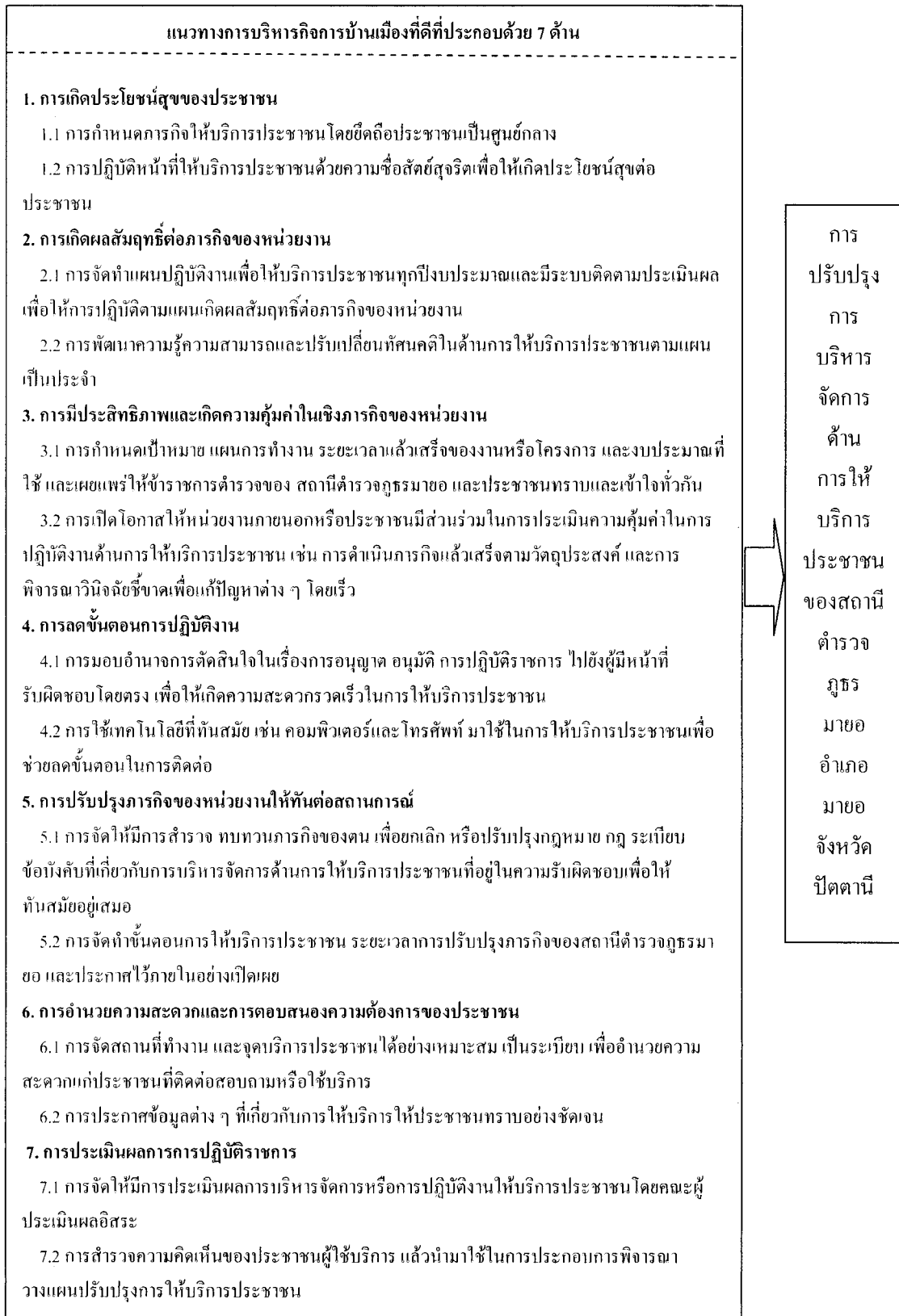
เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์ข้อนี้เพราะผู้ศึกษาต้องการทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจมลายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้านว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกัน ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์นี้จะเป็นประโยชน์ต่อการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจมลายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้มีความครอบคลุมและสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน” ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, บทความ เรื่อง “เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์” ค้นคืนวันที่ 27 เมษายน 2551 จาก [www.wiruch.com](http://www.wiruch.com)) มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญในการศึกษา โดยถือเป็นตัวแปรอิสระ ทั้ง 7 ด้าน นั้น ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ตามหมวด 2 (มาตรา 7-8) (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ตามหมวด 3 (มาตรา 9-19) (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน ตามหมวด 4 (มาตรา 20-26) (4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามหมวด 5 (มาตรา 27-32) (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ ตามหมวด 6 (มาตรา 33-36) (6) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนตามหมวด 7 (มาตรา 37-44) และ (7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหมวด 8 (มาตรา 45-49) ส่วน “การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมลายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี” เป็นตัวแปรตาม ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกนำ “แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน” มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่มีบทบัญญัติของกฎหมายรองรับไว้อย่างชัดเจน และมีขอบเขตครอบคลุมเนื้อหาสาระด้านการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐมากถึง 7 ด้าน ตลอดจนเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์ในปัจจุบันและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยด้วย

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดดังกล่าวมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ข้อจำกัดด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้ไม่อาจนำไปใช้ได้อย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดด้านผู้บริหารของหน่วยงาน โดยกรอบแนวคิดนี้อาจนำไปใช้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความเชื่อ ทศนคติ และความสนใจของผู้บริหารของหน่วยงานอีกด้วย

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้แบ่งขอบเขตการวิจัยเป็น 3 ข้อ คือ (1) ขอบเขตด้านเนื้อหา (2) ขอบเขตด้านพื้นที่ และ (3) ขอบเขตด้านประชากร ดังนี้

**4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการและปัญหา ตลอดจนแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี โดยในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยทุกหัวข้อ เนื่องจากต้องการศึกษาสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา ตลอดจนเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน นอกจากนี้ ยังศึกษาปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบผลสำเร็จ ตลอดจนการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการ รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอีกด้วย

สำหรับขอบเขตด้านเนื้อหา แบ่งเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย 7 หัวข้อ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ศึกษาค้นคว้าเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ บทความ ผลงานวิจัย โดยครอบคลุมแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและความเห็นเพื่อนำไปปรับใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน รวมทั้งภาคผนวกและบรรณานุกรม

**4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่** ทำการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

**4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** (รายละเอียดได้แสดงไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น 2 หัวข้อ

**4.3.1 ประชากร** แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ และ (2) ประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ รวมจำนวนทั้งสิ้น 48,993 คน

**4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ ผู้เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ประเภทดังกล่าว จำนวน 1,243 คน

สำหรับเหตุผลในการเลือกและแบ่งประชากรออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานหรือบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง และ (2) ประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี เพราะเป็นผู้ได้รับการบริการ ได้รับประโยชน์ หรือได้รับผลกระทบโดยตรงจากการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการของข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ จึงมีแนวโน้มที่กลุ่มตัวอย่างประเภทนี้จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ และเหมาะสม

## 5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ในการศึกษารุ่นนี้ ได้แบ่งข้อจำกัดในการวิจัยออกเป็น 3 ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับขอบเขตของการวิจัยข้างต้น ดังนี้

**5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา** มุ่งศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่เป็นปัจจุบันและเนื้อหาที่เป็นข้อคิดเห็นในอนาคต โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับอดีต วัตวนาการหรือความเป็นมาน้อยมาก เนื่องจากผู้ศึกษาประสงค์จะให้ได้นเนื้อหา ความคิดเห็นและแนวทางเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของหน่วยงาน

**5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่** การศึกษารุ่นนี้ให้ความสำคัญกับการวิจัยสนาม (field research) ในอำเภอมายอเพียงอำเภอเดียวเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมทั้งจังหวัดปัตตานีเนื่องจากการศึกษารุ่นนี้

มีระยะเวลาและมีงบประมาณจำกัด

**5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** การศึกษาครั้งนี้จำกัดกลุ่มตัวอย่างเพียง 2 กลุ่ม โดยกลุ่มหนึ่งเป็นข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ และอีกกลุ่มหนึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอเท่านั้น ไม่ครอบคลุมบุคลากรของหน่วยงานอื่นหรือพื้นที่อื่น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่หรืออำเภออื่นไม่อาจทราบหรือเข้าใจ และไม่ได้รับผลโดยตรง

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อสื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความหมายของคำที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ถูกต้องตรงกัน ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะหรือคำจำกัดความ โดยนำมาจากคำสำคัญที่ปรากฏอยู่ในหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย รวม 6 คำ ดังนี้

**6.1 การปรับปรุง** หมายถึง การพัฒนาหรือเสริมสร้างการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

**6.2 การบริหารจัดการ** หมายถึง การดำเนินงานใด ๆ ของหน่วยงาน คือ สถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี และข้าราชการตำรวจในสังกัดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อให้บริการประชาชน

**6.3 การให้บริการประชาชน** หมายถึง การบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธรมายอ และข้าราชการตำรวจในสังกัดเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์

**6.4 สถานีตำรวจ** หมายถึง สถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

**6.5 แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน หมายถึง แนวทางหนึ่งของการบริหารจัดการ แนวคิด กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งนี้ ได้บัญญัติไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 120 ตอนที่ 100 ลงวันที่ 9 ตุลาคม 2546) ทั้ง 7 ด้านนั้นประกอบด้วย

**6.5.1 ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** หมายถึง การบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธรมายอที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ (Administration to Citizen Center: A to C) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม

**6.5.2 ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน** หมายถึง การบริหารจัดการของสถานีดารวจภูธรมาอยู่ที่ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานต้องได้รับผลลัพธ์ (outcomes) ตรงตามวัตถุประสงค์โดยส่วนราชการจะต้องใช้การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (results - based management) กล่าวคือ ก่อนดำเนินการตามภารกิจต้องจัดทำแผนไว้ล่วงหน้า มีขั้นตอน เป้าหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จ มีการติดตามและประเมินผล หากเกิดผลกระทบต่อประชาชนให้เปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานให้บูรณาการร่วมกัน

**6.5.3 ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน** หมายถึง การบริหารจัดการของสถานีดารวจภูธรมาอยู่ที่มองในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 2 แนวทาง คือ การเพิ่มผลผลิต (work better) และการลดต้นทุนการใช้จ่าย (cost less) นอกจากนี้ ยังต้องมีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณในปีต่อไป สำหรับการจัดซื้อ จัดจ้าง ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลรักษาเป็นสำคัญ โดยไม่จำเป็นต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

**6.5.4 ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** หมายถึง การบริหารจัดการของสถานีดารวจภูธรมาอยู่ที่ให้ส่วนราชการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติ หรือดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**6.5.5 ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์** หมายถึง การบริหารจัดการของสถานีดารวจภูธรมาอยู่ที่ให้มีการทบทวนภารกิจของส่วนราชการว่าภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบ

**6.5.6 ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน** หมายถึง การบริหารจัดการของสถานีดารวจภูธรมาอยู่ที่ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ได้มีการอนุมัติแล้วให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้

**6.5.7 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน** หมายถึง การบริหารจัดการของสถานีดารวจภูธรมาอยู่ที่ให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจต่าง ๆ

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ประการ ได้แก่ องค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ในทางวิชาการ และประโยชน์ในทางปฏิบัติ

**7.1 องค์ความรู้ใหม่** องค์ความรู้ใหม่ หมายถึง ตัวความรู้ใหม่ที่กำหนดขอบเขตและระบุเฉพาะเจาะจงได้ เป็นสิ่งที่สร้าง ผลิต พัฒนา เผยแพร่ถ่ายทอดและนำมาใช้ประโยชน์ได้ สำหรับการศึกษานี้ได้ช่วยสร้างองค์ความรู้ใหม่ หรือความรู้ความเข้าใจในทางวิชาการใหม่ คือ ทำให้หน่วยงานและบุคลากรได้ทราบและเข้าใจสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา และแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอนอกจากนี้ยังทำให้ทราบและเข้าใจปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอนประสบความสำเร็จ รวมทั้งการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอนและการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี องค์ความรู้ดังกล่าวยังไม่เคยมีผู้ใดทำการศึกษามาก่อน

### 7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ แบ่งเป็น 8 ข้อ

7.2.1 หน่วยงานและบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานีตำรวจภูธรมาขอนและข้าราชการตำรวจในสังกัด ตลอดจนสถาบันการศึกษาและนักศึกษาจะทราบและเข้าใจความรู้ทางวิชาการเรื่องการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 หลัก

7.2.2 ช่วยให้ทราบและเข้าใจความรู้ทางวิชาการเรื่องสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอน อำเภอมายอน จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

7.2.3 ช่วยให้ทราบและเข้าใจความรู้ทางวิชาการเรื่องปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 หลัก

7.2.4 ช่วยให้ทราบและเข้าใจความรู้ทางวิชาการเรื่องแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

7.2.5 ช่วยให้ทราบและเข้าใจความรู้ทางวิชาการเรื่องปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอนประสบความสำเร็จ

7.2.6 ช่วยให้ทราบและเข้าใจความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับการเปรียบเทียบภาพรวม การบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีดำรวจภูธรมาขอ

7.2.7 ช่วยให้ทราบและเข้าใจความรู้ทางวิชาการเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีดำรวจมาขอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

7.2.8 หน่วยงานและบุคคลจะใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย ทำนองเดียวกันนี้กับกลุ่มตัวอย่างอื่น

### 7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ แบ่งเป็น 2 ข้อ

7.3.1 สถานีดำรวจภูธรมาขอและข้าราชการตำรวจในสังกัดจะได้รับประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ โดยอาจนำข้อมูลที่เป็นองค์ความรู้ ข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยงานและบุคลากร โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

7.3.2 ในส่วนของประชาชนหากนำไปศึกษา จะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีดำรวจและช่วยให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของข้าราชการตำรวจ รวมทั้งสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการเข้าไปมีส่วนร่วมตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญหรือตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม การอภิปราย หรือในการติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีดำรวจ และข้าราชการตำรวจ



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง “การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างแบบสอบถาม และใช้เป็นแนวทางในการเสนอแนะการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เป็นต้น สำหรับการจัดแบ่งหรือกำหนดหัวข้อของบทที่ 2 นี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยครอบคลุมหัวข้อข้างล่างตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ตัวแปรอิสระ)
3. แนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม)
4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน
5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การศึกษานี้มุ่งศึกษาสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา และแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในหัวข้อนี้ ผู้ศึกษาเน้นเรื่องการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความหมายของการบริหารจัดการ มาเสนอไว้ ดังนี้

พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2541: 18) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยปฏิบัติการ: เครื่องมือนักพัฒนาสังคม” กล่าวถึง การบริหารจัดการเป็นการผสมผสานระหว่างคำว่า การบริหาร

(administration) และการจัดการ (management) สำหรับคำว่า “การบริหาร” มักใช้ในเชิงการบริหาร: ภาครัฐ หากพิจารณาในแง่เป้าหมายขององค์กรแห่งรัฐแล้ว จะเห็นได้ว่ามิได้มุ่งหมายผลของการกระทำที่แสวงหาผลกำไร ดังนั้น “การบริหาร” ที่นิยมใช้ในภาครัฐจึงอาจเป็นความหมายที่ต้องการสื่อสาร และเน้นย้ำให้ตระหนักถึงเจตนารมณ์ของการลงภาครัฐที่ไม่พึงประสงค์จะได้ผลตอบแทนเป็นกำไรนั่นเอง

คำว่า การบริหาร (administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administrare” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยความสะดวก (direct) การบริหารหลาย ๆ ความหมายอาจสัมพันธ์ใกล้เคียงกับคำว่า “minister” หมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ ความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer อาจกล่าวโดยย่อ ๆ ว่าเป็นการติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ และคำจำกัดความง่าย ๆ ที่ทันสมัย คือ “การทำงานให้สำเร็จ” สำหรับ “การจัดการ” มักนิยมใช้ในแวดวงธุรกิจเอกชน ซึ่งมุ่งแสวงหากำไรเป็นเป้าหมายหลัก ส่วนผลที่มีต่อสาธารณะ (public) ถือเป็นเพียงเป้าหมายรองหรือผลพลอยได้ อย่างไรก็ตามการบริหารงานภาครัฐในระยะต่อมาก็เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น อาทิ การให้บริษัทธุรกิจเอกชนก็ได้เข้าไปรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นในลักษณะคืนกำไรแก่สังคม เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2543: 21-22) ในหนังสือ เรื่อง “องค์กรและการบริหาร” บรรยายถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

- 1) ในด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน งานบริหารจัดการ หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร
- 2) ในด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ งานบริหารจัดการ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กร และการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
- 3) ในด้านของความรับผิดชอบ งานบริหารจัดการ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยการอาศัยบุคคลต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ” ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา (development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ล้วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน

ต่อมา วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 27) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการ และการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ” ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหารจัดการ เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสคอร์ด (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของ ลูเทอร์ กุลลิค (Luther Gulick) และ ลินคอลล เออร์วิค (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหารจัดการ 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดการคน (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารจัดการตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล์ (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค (POCCC)

นอกจากนี้ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) ในบทความ เรื่อง “แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 23 มิถุนายน 2550 จาก <http://www.wiruch.com> ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการไว้ ดังนี้

การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึง หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากร) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น

- 1) การบริหารนโยบาย (Policy)
- 2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority)
- 3) การบริหารคุณธรรม (Morality)
- 4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society)
- 5) การวางแผน (Planning)
- 6) การจัดองค์การ (Organizing)

- 7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing)
- 8) การอำนวยการ (Directing)
- 9) การประสานงาน (Coordinating)
- 10) การรายงาน (Reporting)
- 11) การงบประมาณ (Budgeting)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” ค้นคืนวันที่ 7 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) ยังได้กล่าวไว้ในปี พ.ศ. 2551 อีกว่า “การบริหารจัดการ” (management administration) นำไปใช้ทั้งในหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐบาลและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้นอาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration)

ในต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา ได้นำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

- 1) หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of Tennessee Valley Authority” เขียนโดย William J. McGlothlin ในปี ค.ศ. 1943
- 2) หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998
- 3) หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียนโดย Mary H. Munroe, John M. Haar, Peggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md.: Scarecrow Press, 2001
- 4) วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้ความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007
- 5) มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า Management Administration มาใช้ เช่น
  - (1) Fair Leigh Dickingson University ในแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา

- (2) Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา
- (3) Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา
- (4) University of Northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเน็กติกัต สหรัฐอเมริกา
- (5) University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา
- (6) University of Southwestern Medical Center ในเมืองดัลลัส (Dallas) มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

- 6) หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น
  - (1) กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมริแลนด์
  - (2) หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา
- 7) หน่วยงานของเอกชน ในสหรัฐอเมริกา
  - (1) บริษัท Hewlet Packard
  - (2) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell
  - (3) บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm
  - (4) บริษัท Gemalto
  - (5) บริษัท ViaNett

สรุป จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการบริหารจัดการของพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ ชงชัย สันติวงษ์ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ ข้างต้นนี้ ล้วนแสดงความหมายของการบริหารจัดการหรือการจัดการไว้คล้ายคลึงกันว่า การบริหารจัดการเป็นกระบวนการบริหารจัดการหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่กระบวนการบริหารจัดการของแต่ละแนวคิดมีจุดเน้นที่แตกต่างกัน กล่าวคือ พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ กล่าวถึง การบริหารจัดการในแง่ของการนำไปใช้ โดยคำว่า “การบริหาร” มักใช้ในเชิงการบริหารภาครัฐ เป็นความหมายที่ต้องการสื่อสารและเน้นย้ำให้ตระหนักถึงเจตนารมณ์ของการลงภาครัฐที่ไม่พึงประสงค์จะได้ผลตอบแทนเป็นกำไร ส่วนคำว่า “การจัดการ” นิยมใช้ในแวดวงธุรกิจเอกชน ซึ่งมุ่งแสวงหากำไรเป็นเป้าหมายหลัก ส่วนผลที่มีต่อแก่สาธารณะ ถือเป็นเพียงเป้าหมายรองหรือผลพลอยได้ สำหรับ ชงชัย สันติวงษ์ กล่าวถึงลักษณะของงานบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ(1) ด้านที่เป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน (2) ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ และ (3) ด้านของความรับผิดชอบ ในขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ กล่าวถึง กระบวนการบริหารจัดการโดยนำกระบวนการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับด้านต่าง ๆ รวม 11 ด้าน เช่น การบริหารนโยบาย การบริหารอำนาจหน้าที่ และการบริหารคุณธรรม เป็นต้น ทั้ง 11 ด้านนี้ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญของกระบวนการบริหารจัดการ

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายคำว่า การบริหารจัดการของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่ใช้ในที่นี่ว่าหมายถึง “การดำเนินงานใด ๆ ของหน่วยงาน คือ สถานีตำรวจภูธรมาขอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี และข้าราชการตำรวจในสังกัดตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ เพื่อให้บริการประชาชน” สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกนำความหมายของนักวิชาการดังกล่าวมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่ใช้ในที่นี่ เนื่องจากเป็นความหมายที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมกระบวนการบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธรมาขอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี มีความชัดเจน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้ และสามารถนำมาปรับใช้กับสถานีตำรวจภูธรมาขอในสภาพปัจจุบันซึ่งเน้นเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน ได้อย่างเหมาะสม

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ตัวแปรอิสระ)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้มีตัวแปรอิสระที่สำคัญ คือ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมข้างล่างนี้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 (2542: 2-3) การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมไปถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศเพื่อบรรเทา ป้องกัน หรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤตภัยอันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีควรจัดหรือส่งเสริมให้สังคมไทยอยู่บนพื้นฐานของหลักสำคัญอย่างน้อย 6 ประการ ดังนี้

1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชน พัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริ่งใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวน สาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิ หน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้จ่ายอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ สามารถแข่งขันได้ในเวที และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ชนินทร์ บัวประเสริฐ (2547) ในบทความ เรื่อง “นโยบายและงานเน้นหนักกรมการปกครอง” กล่าวถึง เป้าหมายของการปฏิรูประบบราชการ คือ ก่อให้เกิดการบริหารจัดการภาครัฐที่ดี (Good Governance) เพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้

1) การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัตินิติราชการ โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ (Administration to Citizen Center : A to C) เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม

2) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมายถึง การปฏิบัติงานต้องได้รับผลลัพธ์ (outcomes) ตรงตามวัตถุประสงค์โดยส่วนราชการจะต้องใช้การบริหารแบบ

มุ่งผลสัมฤทธิ์ (results - based management) กล่าวคือ ก่อนดำเนินการตามภารกิจต้องจัดทำแผนไว้ล่วงหน้า มีขั้นตอน เป้าหมายและตัวชี้วัดความสำเร็จ มีการติดตามและประเมินผล หากเกิดผลกระทบต่อประชาชนให้เปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน ให้บูรณาการร่วมกัน

3) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารงานที่มองในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 2 แนวทาง คือ การเพิ่มผลผลิต (work better) และการลดต้นทุนการใช้จ่าย (cost less) นอกจากนี้ ยังต้องมีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณในปีต่อไป สำหรับการจัดซื้อ จัดจ้าง ต้องคำนึงถึงคุณภาพและการดูแลรักษาเป็นสำคัญ โดยไม่จำเป็นต้องถือราคาต่ำสุดในการเสนอซื้อหรือจ้างเสมอไป

4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น หมายถึง ให้ส่วนราชการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติ หรือดำเนินการอื่นใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ หมายถึง ให้มีการทบทวนภารกิจของส่วนราชการว่า ภารกิจใดมีความจำเป็นหรือสมควรที่จะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เพื่อเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาให้ความเห็นชอบ

6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไป ต้องจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณรายจ่ายแต่ละปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่ได้มีการอนุมัติแล้วให้ประชาชนสามารถขอดูหรือตรวจสอบได้

7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ หมายถึง ให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความคุ้มค่าในภารกิจต่าง ๆ

ถวิลวดี บุรีกุล (2550: 230) ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารภาครัฐ เรื่อง “การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี” กล่าวว่า การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของหลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการ โดยมีใช้หลักการที่เป็นรูปแบบทฤษฎีการบริหารงาน แต่เป็นหลักการทำงาน ซึ่งหากมีการนำมาใช้เพื่อการบริหารงานแล้ว จะเกิดความเชื่อมั่นว่าจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด คือ ความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล



วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (บทความ เรื่อง “เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์”  
 ค้นคืนวันที่ 27 เมษายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) ได้กล่าวถึง การบริหารจัดการตามแนว  
 ทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ดังนี้

1) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการ  
 บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ไว้ดังนี้

(1) ในหมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย (มาตรา 74) ดังนี้ บุคคลผู้เป็นข้าราชการ  
 พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่  
 ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนาจความสะอาด และให้บริการ  
 แก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

(2) ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ ส่วนที่ 3 แนวนโยบายด้านการบริหาร  
 ราชการแผ่นดิน มาตรา 78 (4) ดังนี้ มาตรา 78 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหาร  
 ราชการแผ่นดิน ดังต่อไปนี้ (4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม  
 และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การ  
 บริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการ  
 บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ

(3) การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 5 ประการตาม  
 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติ  
 ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้แก่ (1) ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน  
 (2) การมีส่วนร่วมของประชาชน (3) การเปิดเผยข้อมูล (4) การติดตามตรวจสอบ และ (5)  
 ประเมินผลการปฏิบัติงาน

(4) การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ประการตาม  
 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ตั้งแต่ มาตรา  
 6 ถึง มาตรา 53) มี 7 ประการ คือ (1) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน  
 (2) การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ (3) การบริหารราชการอย่างมี  
 ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ (4) การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (5) การ  
 ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ  
 ประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

อุดร ตันติสุนทร (2550) ในวารสารมูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เรื่อง “ท้องถิ่น  
 เข้มแข็ง: ประชาธิปไตยมั่นคง” กล่าวว่า การปกครองตามหลักธรรมาภิบาลนั้น คือ การใช้จ่ายเงิน  
 งบประมาณอย่างซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสตรวจสอบได้และต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน

รวมทั้งต้องแจ้งแผนงาน โครงการ และรายรับรายจ่ายให้ประชาชนทราบโดยทั่วกันด้วย

สรุป จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีข้างต้นนี้ ทั้งแนวคิดของ ชรินทร์ บัวประเสริฐ และวิรัช วิรัชนิการวรรณ ต่างได้ให้หลักการสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ว่า แนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นกลไกสำคัญเพื่อให้การบริหารราชการบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น เพื่อให้การกำหนดความหมายของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้ตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาในครั้งนี้ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ผู้ศึกษาจึงนำแนวคิดของนักวิชาการทั้ง 2 คน มาเป็นแนวทางพื้นฐานในการกำหนดความหมายของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ที่ใช้ในที่นี่โดยหมายถึง “แนวทางหนึ่งของการบริหารจัดการ แนวคิด กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งนี้ ได้บัญญัติไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตัวแปรตาม)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ ได้แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความหมายของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน (2) การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (3) การบริการ ดังนี้

**3.1 ความหมายของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน** จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาพอสรุปความหมายของการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ได้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (บทความ เรื่อง “การบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” ค้นคืนวันที่ 6 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.planning.exercise.go.th>) ได้กล่าวไว้ว่า จากกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ยุคของโลกไร้พรมแดน ระบบราชการที่เป็นกลไกในการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จึงมีความ

จำเป็นที่จะเปลี่ยนแปลงบทบาทการทำงานให้มีความทันสมัย มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบ รวดเร็ว และเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า โดยมีการ กำหนดเป้าประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการไทย ดังนี้

เป้าประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการไทย มี 4 ประการ คือ

- 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (better service quality)
- 2) ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้เหมาะสม (rightsizing)
- 3) ยกกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง

และเทียบเท่าเกณฑ์สากล (high performance)

- 4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย (democratic governance)

หน่วยงานราชการ ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน จึงมีความจำเป็นที่ หน่วยงานราชการต้องตระหนักถึงความสำคัญในฐานะผู้ให้บริการ

โดยทั่วไป ผู้รับบริการต้องการได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ดังนั้นการ บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยความคาดหวังของ ผู้รับบริการบริการแยกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านบุคคล ผู้รับบริการคาดหวังจะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจังและจริงใจ มีความรู้ในเรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง สร้างความมั่นใจได้ว่า จะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ คุ่มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

- 2) ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นหรือสัมผัส สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดมีป้ายชัดเจน มีความทันสมัย เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

- 3) ด้านการดำเนินการ ผู้รับบริการต้องการที่จะได้รับความเชื่อมั่นว่าการ ดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบปฏิบัติ ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม ต่อมา จึงมีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อกำหนดขอบเขต แบบแผนและวิธีปฏิบัติราชการในการปรับเปลี่ยน วิถีทาง และวัฒนธรรมการทำงานอย่างจริงจังเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมี วัตถุประสงค์ 7 ประการ

- 1) การบริหารราชการเพื่อเกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลางในการดำเนินภารกิจ/โครงการ ภาครัฐจะต้องวิเคราะห์ผลดี ผลเสีย รับฟังความคิดเห็น และความต้องการจากประชาชน

2) การบริหารราชการเพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ที่สอดคล้องเป็นแนวเดียวกัน โดยจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า ที่สามารถแสดงผลและวัดผลงานได้อย่างชัดเจน

3) การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าเชิงภารกิจของรัฐ โดยกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ และงบประมาณที่ใช้ การดำเนินการกิจของรับจะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินการ หากไม่คุ้มค่าก็ไม่ควรดำเนินการต่อไป

4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เน้นการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้ผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน โดยมีผู้บริหารติดตามและกำกับดูแล นอกจากนั้นจะต้องจัดบริการให้ประชาชนสามารถรับบริการให้แล้วเสร็จในทีเดียวกัน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ ให้ส่วนราชการทบทวนภารกิจของหน่วยงาน ปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงาน ซึ่งอาจมีผลต้องพิจารณายกเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็น และการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสม

6) การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน โดยการกำหนดมาตรฐานการบริการของส่วนราชการ การจัดระบบรับคำร้องเรียน และข้อเสนอแนะของประชาชน การจัดระบบเครือข่ายสารสนเทศ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ และการปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อส่วนราชการอื่น

7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องสร้างระบบควบคุมตัวเอง โดยมีการตรวจสอบ ติดตามวัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อผลักดันการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการให้รางวัลแก่ราชการ เป็นไปตามผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

### 3.2 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย

**3.2.1 การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน** การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานเป็นการดำเนินการเพื่อให้ประชาชนทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้ในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ นอกจากนั้นการให้บริการประชาชนภาครัฐจะต้องจัดตั้งอำนาจความสะดวกในด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ รวมทั้งการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

**3.2.2 การจัดระบบสารสนเทศ** ระบบสารสนเทศ คือ ระบบการเก็บรวบรวม ประเมินผล และแจกจ่ายข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และควบคุมภายในองค์กร

ดังนั้น หน้าที่หลักในการดำเนินการของส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบสารสนเทศตามภารกิจของตนเพื่อให้บริการแก่ประชาชน

### 3.2.3 การรับคำร้อง ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ

การรับฟังข้อร้องเรียน คือ การจัดระบบหรือกระบวนการ และวิธีการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ จากประชาชนในการมาขอรับบริการจากภาครัฐ เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ทำให้ส่วนราชการทราบถึงความต้องการของประชาชนและเป็นช่องทางในการชี้แจงทำความเข้าใจในเหตุผลและความจำเป็นในการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการนั้น ๆ

### 3.2.4 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยแยกข้อมูลเป็นสองประเภท คือ ข้อมูลที่เปิดเผยได้และข้อมูลที่ไม่เปิดเผยไม่ได้ โดยพึงระวังไม่ให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ และทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย

### 3.2.5 การปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติ

หน้าที่ของส่วนราชการอื่น ระบบราชการเป็นระบบที่มีความซับซ้อนในการดำเนินงานมาก ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานทั้งต่อส่วนราชการกันเองหรือระหว่างส่วนราชการกับประชาชน ทำให้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นการอำนวยความสะดวกโดยการแก้ไข กฎ ระเบียบ เป็นการปรับปรุงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เหมาะสมโดยการขจัดอุปสรรคที่เกิดจาก กฎ ระเบียบของหน่วยงานนั้น ๆ ในการบริการประชาชน หรือระหว่างส่วนราชการด้วยกัน เพื่อตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

## 3.3 การบริการ ที่สำคัญ คือ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2538) ในหนังสือ เรื่อง “คุณภาพในงานบริการ” กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานรัฐ โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการควรมีความเป็นนักบริการที่ดี คือ มีหัวใจของการบริการทั้งภายในขอบเขตงานที่มีความรับผิดชอบของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ

1) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

2) การบริการ ในภาษาอังกฤษ คือ service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อบอุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร ได้ดังนี้

- (1) S = Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
- (2) E = Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
- (3) R = Responsibility & Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติ

#### ลูกค้า

- (4) V = Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
- (5) I = Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อ

#### คุณธรรม ความสุจริต

- (6) C = Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่
- (7) E = Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

นอกจากนี้ service ยังมีความหมายอื่น ๆ ด้วย เช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ, Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง, Reliability เชื่อมั่นได้, Value สิ่งที่ทำนั้นมีคุณค่าประโยชน์, Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง, Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ, และ Electronic ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกเร็วขึ้น

สำหรับมุมมองการให้บริการของภาคเอกชน เป็นแนวความคิดที่ควรจะนำเข้ามาใช้ประยุกต์กับระบบการให้บริการของราชการไทย โดยความแตกต่างของหลักการให้บริการในภาคเอกชนกับการให้บริการภาครัฐบาลนั้น คือ องค์กรเอกชนเน้นที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยมีหัวใจในการให้บริการดังต่อไปนี้

- 1) การตรงต่อเวลา
- 2) ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน
- 3) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ยึดกฎระเบียบมาก สามารถปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน
- 4) ความเฉพาะเจาะจง ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในทุกกลุ่มตรงความต้องการ
- 5) มีความเป็นพลวัตร มีการปรับปรุงตลอดเวลา ไม่ยึดรูปแบบการทำงานที่ตายตัว มีการพลวัตรในนโยบายการบริการ และปรับให้เหมาะสมกับทุกยุคสมัย
- 6) มีการวัดคุณภาพ การให้บริการสามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ในเบื้องต้น และสามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้โดยเรียกว่า “ดัชนีวัดความพอใจลูกค้า” หรือค่า CSI: Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่าง การบริการที่ลูกค้าได้รับจริง ๆ กับความคาดหวังว่าจะได้รับบริการ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 37-38) ในประมวลสาระชุดวิชา “การบริหารการพัฒนา” กล่าวถึงแนวคิดการให้บริการประชาชน หมายถึง แนวคิดที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวก หรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ขยายความได้ว่า เป็นลักษณะการดำเนินการของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจนแล้วเสร็จตามคำขอที่ประชาชนยื่นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือสัญญาที่หน่วยงานของรัฐกระทำต่อประชาชน เพื่อให้หน่วยงานของรัฐกระทำการ อันมีผลในทางราชการไม่ว่าในทางที่สมประโยชน์แก่ผู้ยื่นคำขอหรือไม่ เช่น การอนุญาต การอนุมัติ การให้ความเห็นชอบ การรับรอง การรับจดทะเบียน การรับแจ้ง การยกเว้น การผ่อนผัน การขยายระยะเวลา การทำเอกสารที่ประชาชนจะต้องมี การให้สัมปทาน การตรวจสอบ การควบคุม การวิเคราะห์ การตรวจรับงานหรือสิ่งของ การชำระหนี้ การให้คำวินิจฉัย และยังหมายความรวมถึง การดำเนินการที่ไม่จำเป็นต้องมีคำขอ เช่น การให้บริการที่มีลักษณะเป็นการให้บริการสาธารณะ การสงเคราะห์ การให้ความอนุเคราะห์แก่ประชาชนด้วย ทั้งนี้ หน่วยงานของรัฐต้องออกระเบียบเพื่อกำหนดให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของตนให้บริการประชาชนหรือการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนในลักษณะที่สะดวก รวดเร็ว แน่นนอนและชัดเจน แก่ประชาชนผู้ขอรับบริการ ที่สำคัญคือ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงระลึกเสมอว่า “มีหน้าที่ให้บริการประชาชน” และ “ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ”

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 38) ในประมวลสาระชุดวิชา “การบริหารการพัฒนา” กล่าวไว้ว่า บทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญได้แสดงแนวคิดการให้บริการประชาชนไว้ว่า รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิ เสรีภาพของบุคคล จัดระบบงานของกระบวนการยุติธรรม รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (มาตรา 75 วรรคหนึ่ง) และ เจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชน (มาตรา 70)

อูร ตันตีสุนทร (2548: 48) ในหนังสือเรื่อง “อบต.ของเรา: ท้องถิ่นของเรา” ได้กล่าวว่า การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรให้มีการกำหนดให้ส่วนราชการปฏิบัติ เช่น ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้น โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าว ต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงาน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วน

ราชการ และในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจดูได้ เป็นต้น

สรุป จากการศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนข้างต้น ผู้ศึกษาเห็นด้วยกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่ได้กล่าวไว้ว่า กระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ยุคของโลกไร้พรมแดน ระบบราชการที่เป็นกลไกในการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทการทำงานให้มีความทันสมัย มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบรวดเร็ว และเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความก้าวหน้า โดยมีการกำหนดเป้าประสงค์ของการพัฒนาระบบราชการไทย และผู้ศึกษายังเห็นด้วยกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ที่ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานรัฐ โดยคุณสมบัตินของผู้ให้บริการควรมีความเป็นนักบริการที่ดี คือ มีหัวใจของการบริการทั้งภายในขอบเขตงานที่มีความรับผิดชอบของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ และหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงระลึกเสมอว่า “มีหน้าที่ให้บริการประชาชน” และ “ประชาชนมีสิทธิที่จะได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ” ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดของวิรัช วิรัชนิภาวรรณ และวีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ ดังกล่าวข้างต้นมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของคำว่า การให้บริการประชาชน หมายถึง “การบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธรมาโย และข้าราชการตำรวจในสังกัดเพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ และบรรลุดตามวัตถุประสงค์” สำหรับเหตุผลที่นำแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการให้บริการประชาชนของนักวิชาการดังกล่าวมาปรับใช้ในครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และสามารถนำมาปรับใช้กับหน่วยงานในเรื่องการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สถานีตำรวจภูธรมาโย อำเภอมาโย จังหวัดปัตตานี ในสภาพปัจจุบันซึ่งเน้นเรื่อง การให้บริการประชาชนตามนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติอีกด้วย

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน

เนื่องจากวิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการศึกษาปัญหา รวมทั้งเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาโย อำเภอมาโย จังหวัดปัตตานี ด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมในเรื่องดังกล่าวซึ่งประกอบด้วย 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงหน่วยงานหลัก (2) ปัญหาและ



แนวทางการปรับปรุงสำนักงาน (3) แนวทางปรับปรุงพฤติกรรมของหน่วยงาน และบุคลากรของ  
 หน่วยงาน (4) แนวทางปรับปรุงทางด้านโครงสร้างและวิธีการทางการบริหารที่เหมาะสม (5)  
 แนวทางปรับปรุงการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
 และเข้ามามตรวจสอบการให้บริการของหน่วยงานได้ และ (6) แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ  
 พ.ศ. 2550-2554

#### 4.1 ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงหน่วยงานหลัก

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 390-391) ในประมวลสาระชุตวิชา “การบริหารการ  
 พัฒนา: ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มของการบริหารพัฒนา” กล่าวว่า

##### 4.1.1 ปัญหาโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ยังไม่เหมาะสม

1) โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ แบ่งเป็น ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค  
 รวมศูนย์อำนาจไว้ในส่วนกลาง ถึงแม้จะได้จัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติแล้ว แต่ลักษณะการจัด  
 องค์การยังคงเป็นรูปแบบเดิม โดยเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารส่วนบน คือ สำนักงานตำรวจ  
 แห่งชาติ ให้เป็นองค์กรที่ขึ้นต่อนายกรัฐมนตรี แต่ยังไม่ได้จัดตั้งคณะกรรมการในหน่วยเป็นกลุ่ม ๆ  
 ให้ชัดเจน

2) การใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารการพัฒนาภายในหน่วยงานของ  
 ตำรวจเป็นรูปแบบเดิม ซึ่งเป็นไปในแนวตั้ง ขาดการบูรณาการ ขาดแคลนกำลังพล ไม่มีการถ่วงดุล  
 อำนาจระหว่างหน่วยงาน และไม่มีการตรวจสอบของหน่วยในสังกัดข้างเคียงมากเท่าที่ควร  
 การประสานงานระหว่างหน่วยไม่ดีเท่าที่ควรทำให้ไม่อาจแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ  
 เกิดความล่าช้าและการปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง

##### 4.1.2 แนวทางการพัฒนาด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

1) พัฒนาและกำหนดลักษณะงานภายในหน่วยออกเป็นกลุ่ม ๆ ให้ชัดเจน  
 และเหมาะสม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รู้และเข้าใจขอบเขตความรับผิดชอบขอบเขตความรับผิดชอบ  
 ของแต่ละกลุ่มงานได้

2) การใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารการพัฒนาภายในหน่วยงาน ควรเน้น  
 ผลสำเร็จของงานมากกว่าเน้นที่รูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ความสำคัญกับการ  
 ประสานงานเชื่อมโครงการปฏิบัติในแนวนอนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสามารถ  
 ประสานงานกันในลักษณะทีมงานได้

3) ปรับปรุงแก้ไขกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานได้  
 ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

4) ไม่ควรรวมศูนย์อำนาจไว้ในส่วนกลาง แต่ควรพัฒนาโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เล็กลง สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงในเวลาเดียวกันก็เป็นการถ่วงดุลอำนาจของตำรวจด้วย เช่น การกระจายอำนาจของตำรวจในหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นตามความเหมาะสม หรือการแยกออกไปจัดตั้งหน่วยงานอื่นขึ้น โดยให้ไปสังกัดกระทรวงอื่น ดังเช่น การจัดตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม

#### 4.2 ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงสำนักงาน

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 39-394) ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา เรื่อง “ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มของการบริหารพัฒนา” กล่าวว่า

##### 4.2.1 ปัญหาบุคลากรปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และขาดแคลน

**บุคลากร** ยกตัวอย่าง เช่น

- 1) ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรหรือประพฤติดนไม่สมควร หมายความว่าความครอบคลุมถึงการที่ข้าราชการตำรวจไม่สามารถปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมให้ประสบผลสำเร็จได้ตามนโยบายหรือเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงการทะเลาะเบาะแว้ง ไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน และมีเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการตำรวจบางส่วนมีพฤติกรรมเข้าไปมีส่วนร่วมเรียกหรือรับผลประโยชน์หรือสนับสนุนผู้กระทำความผิดกฎหมาย โดยยังไม่มีหลักฐานแน่ชัด และไม่อาจดำเนินคดีตามกฎหมายหรือดำเนินการทางวินัยได้ง่าย
- 2) ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถด้านการใช้ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน
- 3) มีการปรับเปลี่ยนโยกย้าย และการขอตัวไปปฏิบัติราชการนอกหน่วยอยู่เสมอทำให้เกิดปัญหาขาดผู้ที่มีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่แต่ละด้าน

##### 4.2.2 แนวทางการพัฒนา

1) แนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรหรือประพฤติดนไม่สมควร การดำเนินงานพร้อมกันไปในเรื่องต่อไปนี้

- (1) รัฐบาลควรแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันในวงการตำรวจด้วยการเพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการแก่ตำรวจ
- (2) องค์กรจากภายนอกควรมาตรวจสอบข้าราชการตำรวจที่ทุจริตให้มากขึ้น หากให้ตำรวจสอบตำรวจด้วยกันผลจะไม่ได้อย่างที่ต้องการ
- (3) เมื่อพบการกระทำผิดของข้าราชการตำรวจ ควรลงโทษอย่างเข้มงวด
- (4) ควรป้องกันโดยปฏิรูปทางใจ ปลูกฝัง อบรม พื้นฟูจริยธรรมของตำรวจอย่างจริงจัง

(5) พยายามปลูกฝังตำรวจให้ใกล้ชิดและคลุกคลีกับชาวบ้าน เช่น ให้นักเรียนนายร้อยปีสุดท้ายไปใช้ชีวิตกับชาวบ้าน เพื่อจะได้เข้าใจชาวบ้านและเข้าใจความเป็นอยู่

(6) ผู้บังคับบัญชาควรจะเป็นแบบอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความมกน้อย สมถะ เพราะตำรวจชั้นผู้น้อยจำนวนมากที่ต้องการมีฐานะความเป็นอยู่เหมือนอย่างนายตำรวจระดับสูงที่โอ้อาหารูหรา กรณีนายพันตำรวจโทบางคนที่ย้ายบ้านก็อาจทำเพราะต้องการมีฐานะอย่างนั้นเช่นกัน

(7) ควรปลูกฝังและส่งเสริมให้ประชาชนกล้าเปิดเผยการกระทำผิดของข้าราชการตำรวจ ให้รางวัลแก่ผู้แจ้งเบาะแส และมีระบบป้องกันการถูกกลั่นแกล้งหรือมีการคุ้มครองพยาน

2) ผู้บังคับบัญชาด้านสังกัดควรส่งตัวข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติราชการไม่มีประสิทธิภาพหรือประพฤติตัวไม่สมควร ไปเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความชำนาญ จิตสำนึกและทัศนคติที่ดี มีคุณธรรมและจริยธรรม อันจะมีส่วนช่วยให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักสูตรที่กำหนดไว้ เช่น 3-5 เดือน โดยให้มีการประเมินผลด้วยเมื่อผ่านการประเมินแล้วให้ทดลองปฏิบัติหน้าที่ตามหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย และจัดให้มีการประเมินอีกครั้งหนึ่งภายในระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน นับจากการประเมินผลครั้งแรก เมื่อผ่านการประเมินผลแล้วให้พิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งเดิมหรือเทียบตำแหน่งเดิมต่อไป หากไม่ผ่านการประเมินก็ให้พ้นจากหน้าที่ราชการหรือย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นที่เหมาะสมกว่า

3) พัฒนางานด้านการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับให้มีมาตรฐานสากล โดยผ่านทางสถาบันฝึกอบรมที่มีมาตรฐาน แนวทางการฝึกอบรมควรเริ่มตั้งแต่เมื่อเริ่มเข้ารับราชการ ควรมีการปลูกฝังอุดมการณ์ จิตสำนึก หรือจิตวิญญาณในการรักษาดี รักษาแผ่นดิน ความซื่อสัตย์สุจริต และการให้บริการประชาชน พร้อมกับเพิ่มความรู้ ความชำนาญด้านการใช้ภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ และการใช้ข้อมูลสารสนเทศผ่านทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ข้าราชการตำรวจนำความรู้จากการฝึกอบรมดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

4) ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจให้ครบทุกด้าน โดยแสดงถึงตัวบทกฎหมายที่รองรับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ตลอดจนการประสานกับหน่วยงานอื่น

#### 4.3 แนวทางปรับปรุงพฤติกรรมของหน่วยงาน และบุคลากรของหน่วยงาน

วรเดช จันทรศร และ อัจฉราพรรณ เทศะบุรณะ (2538: 114-115) ในหนังสือเรื่อง “รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและการประยุกต์” กล่าวว่า การให้บริการแก่ประชาชนเป็นหน้าที่ที่สำคัญหน้าที่หนึ่งของตำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อเกิดความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมแก่

ทุก ๆ คน ซึ่งมาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ โดยเฉพาะในระดับสถานีตำรวจ แต่บางครั้งประชาชนต้องสูญเสียเวลาในการติดต่อราชการกับเจ้าหน้าที่ เช่น การไปแจ้งความร้องทุกข์ การเสียค่าปรับใบสั่งจราจร หรือการขอประกันตัวผู้ต้องหา เป็นต้น นอกจากต้องเสียเวลาแล้ว บางครั้งอาจต้องพบกับความเจ็บช้ำน้ำใจจากมารยาทที่ไม่ดี และความไม่มีน้ำใจของตำรวจ ภาพพจน์ที่ประชาชนมองเจ้าหน้าที่ปรากฏตามสื่อมวลชนต่าง ๆ จะเข้าไปในแง่ลบ ซึ่งก็เกิดจากพฤติกรรมหน่วยงาน และข้าราชการตำรวจที่แสดงออกมานั่นเอง จึงต้องหาวิธีการแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมของหน่วยงาน และเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรของหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

4.3.1 ปรับปรุงขั้นตอนในการทำงานโดยการแก้ไข กฎ ระเบียบ การปฏิบัติต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนน้อยลงและทันสมัยยิ่งขึ้น เช่น ในการเสียค่าปรับตามพระราชบัญญัติจราจร แทนที่จะต้องไปเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจก็ให้มีการเสียค่าปรับที่ไปรษณีย์ได้ หรืออาจจะลดข้อระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องใช้แบบฟอร์มมากมาย ซึ่งยังผลให้การดำเนินการเป็นไปอย่างล่าช้า ทั้งนี้ก็เพื่อปรับปรุงการดำเนินการให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

4.3.2 การให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนของสถานีตำรวจในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ควรจะเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม หรือภัยอันตรายอื่น ๆ เช่น ให้ข้อมูลในการใช้เครื่องเตือนภัย ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนร้ายในการก่ออาชญากรรม วิธีป้องกันดูแลรักษาชีวิตและทรัพย์สิน ความรู้ทางด้านดับทกกฎหมายในส่วนที่ประชาชนควรทราบไว้ รวมทั้งวิธีป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์มากต่อประชาชนในการป้องกันไม่ให้เกิดความสูญเสียทางด้านชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งเป็นการป้องกันอาชญากรรมที่ต้นเหตุอย่างแท้จริง

4.3.3 ปรับปรุงคุณภาพของข้าราชการตำรวจในระดับต่าง ๆ ในปัจจุบันนั้น ข้าราชการตำรวจมีคุณภาพค่อนข้างต่ำ เพราะได้รับการศึกษาอบรมน้อยเกินไป และอายุของตำรวจก็น้อยเกินไป สำหรับหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งตำรวจนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่นั้นจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับราชการตำรวจทางด้านความรู้และอายุให้พอสมควร รวมทั้งจะต้องได้รับการศึกษาอบรมทางวิชาการตำรวจและกฎหมายเป็นเวลาที่ไม่น้อยเกินไปด้วย และเมื่อได้ปฏิบัติหน้าที่แล้วจะต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านความมีวินัย ศีลธรรมและคุณธรรมประจำใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะการพัฒนาตำรวจนั้น จะต้องสร้างสรรค์และพัฒนาจิตใจสำนึกของตำรวจทุกคนให้มีความเป็นตำรวจอาชีพอย่างแท้จริงให้ได้ ทั้งนี้เพราะความเป็นตำรวจอาชีพนั้นไม่ใช่แต่เพียงเป็นบุคคลที่มีอาชีพตำรวจ โดยมีเครื่องแบบที่แตกต่างไป

จากบุคคลธรรมดา หรือข้าราชการอื่นโดยทั่วไปเท่านั้น แต่จะต้องเป็นตำรวจอาชีพที่มีวิญญูณของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ รับผิดชอบ หรือให้บริการแก่ประชาชนด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรมเสมอ

ศิริินทร์ ฐูปกล้า (2548: 42) ในหนังสือ ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา เรื่อง “การบริหารการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา” กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรควรเน้นที่การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน โดยการวางแผนพัฒนาบุคลากร เริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ และจัดกระบวนการพัฒนาตั้งแต่แรกเข้า คือ การปฐมนิเทศ ให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร และปรับเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคติให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ แก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน รวมทั้งการเพิ่มความสามารถเฉพาะในด้านต่าง ๆ เช่น เทคนิคการสอบสวน และเทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น

#### 4.4 แนวทางปรับปรุงทางด้านโครงสร้างและวิธีการทางการบริหารที่เหมาะสม

วรเดช จันทรศร และ อัจฉราพรธน เทชะบุรณะ (2538: 116-117) ในหนังสือ เรื่อง “รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและการประยุกต์” กล่าวว่า การบริหารงานภายในองค์กรถือว่าเป็นกลไกที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งได้หรือไม่เพียงใด กรมตำรวจเป็นองค์กรของรัฐที่มีขนาดใหญ่และจัดตั้งมาเป็นเวลานานแล้ว การบริหารงานภายในยังไม่ได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยกับสภาพแวดล้อม และสอดคล้องกับการปรับปรุงของหน่วยงานราชการอื่น ๆ จึงทำให้เกิดปัญหาด้านการบริหารงานภายในจนเกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพของตำรวจ ในปัจจุบันยังมีข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และกฎหมายที่ค่อนข้างล้าสมัย ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในด้านต่าง ๆ อยู่มาก จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถเป็นไปด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทันท่วงที และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา ซึ่งมีแนวทางในการปรับปรุงดังนี้

4.4.1 ปรับปรุงโครงสร้างของสถานีตำรวจ ปัจจุบันกล่าวได้ว่ากรมตำรวจไม่อาจปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากติดขัดด้วยโครงสร้างที่เอะอะ มีขั้นตอนตามสายการบังคับบัญชามากมายและมีหน่วยงานซ้ำซ้อนกันในหลายระดับ การปรับปรุงโครงสร้างมักจะทำได้โดยการขยายหน่วยงานให้ใหญ่ขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มอัตราตำแหน่งให้มากขึ้น เป็นการรองรับกำลังพลที่ไม่สามารถหาตำแหน่งที่สูงขึ้นไปได้ แต่เมื่อแก้ปัญหาโดยวิธีนี้แล้วยังจะทำให้เกิดปัญหาตามมาเป็นอย่างมาก การปรับปรุงโครงสร้างที่จะช่วยแก้ปัญหานี้ เพื่อให้สามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องลดขั้นตอนการบังคับบัญชาและความซ้ำซ้อนของงานลง เพื่อให้โครงสร้างของกรมตำรวจมีความเหมาะสมสามารถทำให้ประชาชนมีความพอใจ และให้ความร่วมมือกับ

ตำราวมามากที่สุด จำเป็นต้องมุ่งการปรับปรุงโครงสร้างของกรมตำรวจไปที่ระดับสถานีตำรวจ เนื่องจากเป็นระดับที่ให้การบริการแก่ประชาชนโดยตรงและมีบทบาทมากที่สุด ในอันที่จะทำให้ภารกิจหลักสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ภาพพจน์ของกรมตำรวจจะดีหรือไม่เพียงใด ขึ้นอยู่กับการบริการของสถานีตำรวจที่ให้แก่ประชาชนเป็นหลัก ดังนั้น เพื่อให้สถานีตำรวจสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ดี และทำให้ประชาชนพอใจมากที่สุด จำเป็นต้องจัด โครงสร้างของสถานีตำรวจให้แตกต่างกันไปโดยจัดให้เหมาะสมสภาพภูมิประเทศ ความเจริญของท้องถิ่นเป็นหลัก โดยในแต่ละสถานีตำรวจทั้งนครบาลและภูธรจะต้องแบ่งออกเป็น 5 งาน คือ

- 1) งานป้องกันปราบปราม
- 2) งานสืบสวน
- 3) งานสอบสวน
- 4) งานอำนวยการ (ธุรการ)
- 5) งานจราจร

แต่บางท้องที่อาจต้องมีเพิ่มขึ้นได้ตามความจำเป็นแต่ละท้องที่ เช่นงานควบคุมอบายมุข งานท่องเที่ยว เป็นต้น ในกรณีที่ในท้องที่นั้นเป็นสถานที่ท่องเที่ยว หรือมีสถานเริงรมย์เป็นจำนวนมาก ซึ่งแต่เดิมนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องรับผิดชอบคดีในทุกประเภทแบบครบสำเร็จรูป ตั้งแต่รับคำร้องทุกข์ สอบสวน สืบสวน จับกุม แต่เพียงผู้เดียวซึ่งเป็นการยากมากที่บุคคลผู้เดียวจะทำได้ เพราะพนักงานสอบสวนนั้นมีภารกิจที่ต้องทำมากมาย และในแต่ละท้องที่นั้นจะมีปริมาณงานที่ไม่เท่ากัน จึงควรแบ่งงานออกให้ชัดเจน และระบุให้ชัดถึงผู้รับผิดชอบจะได้ไม่มีการปฏิบัติหน้าที่ซ้ำซ้อนกัน และประชาชนสามารถติดต่อหรือขอรับบริการได้ถูกต้องไม่ต้องเสียเวลา

4.4.2 การจัดตั้งสถานีตำรวจย่อยในสถานีตำรวจทั้งนครบาลและภูธรในแต่ละท้องที่นั้นจะมีพื้นที่ จำนวนประชากร การคมนาคมที่แตกต่างกันไป ปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่จะมีไม่เหมือนกัน เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นไม่สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง เพราะปริมาณกำลังพลนั้นมีไม่เพียงพอกับจำนวนพื้นที่ในแต่ละท้องที่ เพราะในปัจจุบันนี้ชุมชนได้ขยายตัวไปอย่างรวดเร็ว ในแต่ละท้องที่มีสถานีตำรวจเพียงแห่งเดียว ย่อมไม่เพียงพอต่อปริมาณงานบริการของประชาชน และงานรักษาความปลอดภัยทางด้านชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงมีความจำเป็นจะต้องจัดตั้งสถานีตำรวจขนาดย่อยลงไปโดยเฉพาะใน ส่วนภูมิภาคแต่ละอำเภอนั้นมีปริมาณเนื้อที่มาก การจัดตั้งสถานีตำรวจย่อย ต้องจัดตั้งโดยคำนึงถึงปริมาณประชากรและพื้นที่ในเขตปกครองนั้น ว่าสมควรแบ่งออกเป็นกี่สถานี โดยพิจารณาปริมาณคดีความที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย โดยแบ่งอำนาจความรับผิดชอบให้แน่ชัด ซึ่งเป็นการใช้หลักกระจาย

อำนาจ มีอำนาจวินิจฉัย สั่งการเป็นของตนเอง เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วของประชาชนในการเดินทางและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ รวมทั้งมีการจัดตั้งผู้ยามและด่านตรวจค้นในแต่ละท้องที่ด้วย ผู้ยามนี้เปรียบเสมือนสถานีตำรวจขนาดเล็ก โดยจะต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะต้องสามารถสร้างความอบอุ่นใจและก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีสำหรับกลุ่มคนในชุมชนนั้น เป็นการลดหรือตัดโอกาสในการกระทำความผิดของคนร้ายได้ และเมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นมาก็สามารถแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดยการตรวจค้นจับกุมหรือแจ้งสกัดจับกุมคนร้ายไปยังด่านตรวจค้นได้ทันที

4.4.3 การปรับปรุงระบบการบริหารงานภายใน โดยการนำหลักการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ มุ่งเน้นถึงความสำคัญของการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การทั้งระบบ โดยมีการจัดลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 1) มีการกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผน
- 2) มีการมอบหมายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- 3) การตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน
- 4) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้กระทำลงไปแล้ว

เพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของงานในลักษณะที่ต่อเนื่องกัน

นอกจากนี้จะต้องเน้นในเรื่องการกระจายอำนาจออกไปให้ชัดเจนซึ่งจะเป็นส่วนให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงขอบเขตในการตัดสินใจหรือสั่งการใด ๆ ในอำนาจหน้าที่ของตนได้ทันทีโดยไม่ต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงอีก เป็นการเปิดโอกาสให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจได้สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ และทันต่อเหตุการณ์ซึ่งเกิดขึ้นในภาวะคับขันโดยไม่ต้องขอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาโดยเรื่องกระจายอำนาจนี้มุ่งเน้นไปสู่หน่วยงานระดับล่าง คือ สถานีตำรวจเป็นสำคัญ

4.4.4 ส่งเสริมตำรวจให้เป็นตำรวจของประชาชน ตามหลักการทั่วไปแล้วผู้ได้รับประโยชน์จากกิจการใด ผู้นั้นจะต้องมีส่วนในการควบคุมดูแลกิจการนั้น ๆ กิจการตำรวจเป็นกิจการเพื่อความสงบสุขเรียบร้อยของประชาชนอย่างแท้จริงได้ก็ต่อเมื่อประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำรวจโดยตรงโดยผ่านทางคณะกรรมการของท้องที่นั้น ๆ หรืออาจตั้งเป็นคณะกรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยประจำท้องที่ก็ได้โดยการคัดเลือกผู้แทนของประชาชนเข้ามาทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำแก่ตำรวจในการแก้ไข ปรับปรุงวิธีการแก้ปัญหา และเป็นการดูแลความประพฤติของตำรวจให้อยู่ในกรอบหรือภายในขอบเขตตามกฎหมาย

อูคร ดันตีสุนทร (2548: 48) ในหนังสือเรื่อง “อบต.ของเรา: ท้องถิ่นของเรา” กล่าวว่า รัฐบาลกลางต้องกระจายอำนาจหรือแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นรับผิดชอบดูแลทุกข์สุข

ของราษฎรในท้องถิ่นอย่างจริงจัง เพราะองค์กรปกครองท้องถิ่นใกล้ชิดราษฎรมากกว่ารัฐบาลกลาง ย่อมรู้ปัญหาได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง จึงควรให้เขาแก้ไขปัญหาลocal ของเขาด้วยตัวเอง จะตรง และถูกต้องกว่า ขอให้รัฐบาลกลางช่วยเหลือทางวิชาการและเงินอุดหนุนเท่านั้น

#### 4.5 แนวทางปรับปรุงการสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเข้ามาตรวจสอบการให้บริการของหน่วยงานได้

วเรช จันทรศร และ อัจฉราพรรณ เทศะบุรณะ (2538 : 118-119) ในหนังสือเรื่อง “รัฐประศาสนศาสตร์ : ทฤษฎีและการประยุกต์” กล่าวว่า ตำรวจมีหน้าที่มากมายหลายประการ นับตั้งแต่ปัญหาการทะเลาะวิวาทในครอบครัว คดีฆาตกรรม คดีข่มขืน แม้กระทั่งงูเข้าบ้าน เป็นต้น ประชาชนมีความเข้าใจในหน้าที่ของตำรวจในลักษณะที่แตกต่างกันไปแล้วแต่ว่าบุคคลนั้นจะได้สัมผัสกับตำรวจในลักษณะใด ส่วนใหญ่เข้าใจว่าตำรวจมีหน้าที่เพียงป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมเท่านั้น ซึ่งความจริงแล้วตำรวจมีหน้าที่แทบทุกอย่างโดยเฉพาะประเทศในระบอบประชาธิปไตย ประชาชนมีความสำคัญต่อตำรวจมาก เพราะตำรวจจะต้องเป็นที่ยอมรับของประชาชน ในชุมชนของตำรวจนั้น หากไม่เช่นนั้นแล้ว ตำรวจจะไม่สามารถควบคุมอาชญากรรมไว้ได้ เพราะไม่ได้รับความร่วมมือจากประชาชน

ในการแก้ไขปัญหอาชญากรรมนั้น ต้องได้รับความร่วมมือที่ดีของชุมชนเพราะอาชญากรรมเป็นปัญหาสังคม ถ้าพึ่งตำรวจหน่วยเดียวคงไม่สามารถแก้ปัญหอาชญากรรมได้ ดังนั้นจึงต้องมีการดึงเอาชุมชนซึ่งประกอบด้วย ประชาชนและองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรณรงค์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมร่วมกับตำรวจในลักษณะต่าง ๆ ซึ่งแนวทางนี้ก็เป็นแนวทางที่สอดคล้องกับขอบข่ายที่นักรัฐประศาสนศาสตร์ให้ความสนใจในการศึกษาวิชาทางเลือกสาธารณะซึ่งมีแนวทางในการดึงเอาประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ดังนี้

4.5.1 ส่งเสริมความร่วมมือของประชาชน เพื่อป้องกันและต่อต้านอาชญากรรม การป้องกันและต่อต้านอาชญากรรมถือเป็นวิธีการที่สามารถแก้ปัญหอาชญากรรมที่ต้นเหตุที่ได้ผลที่สุดวิธีหนึ่ง โดยการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับตำรวจในการป้องกันและต่อต้านอาชญากรรม ตำรวจจะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนเพื่อที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ซับซ้อนของตำรวจ เรียกได้ว่า เป็นที่มาของคำว่า “ตำรวจกับชุมชนสัมพันธ์” วิธีการแสวงหาความร่วมมือของประชาชนนั้น ทางเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องพยายามประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบว่า งานของตำรวจนั้นมีอะไรบ้าง เพื่อประชาชนจะได้ทราบว่าเราสามารถให้ความร่วมมือในเรื่องใดมากน้อยเพียงใด ซึ่งก็อาจทำได้โดยการแถลงข่าว และจัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ตลอดจนเปิดนิทรรศการเพื่อแสดงให้เห็นถึงการทำงานของตำรวจ



4.5.2 พยายามชักจูงบุคคลบางอาชีพ หรือเด็กและเยาวชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมนั้น บุคคลบางอาชีพมีส่วนช่วยเหลืองานของตำรวจได้มาก เช่น

1) สื่อมวลชนทุกแขนงไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์ วิทยุโทรทัศน์ จะมีหน้าที่และความรับผิดชอบใกล้ชิดกับงานของตำรวจควบคู่กันตลอดเวลา จึงควรที่จะทำความสนิทสนมช่วยเหลือซึ่งกันและกันเอาไว้ สื่อมวลชนเหล่านี้สามารถเสนอข่าวสารให้ประชาชนได้ทราบโดยรวดเร็ว ดังนั้น การเตือนภัยหรือการชี้แนะการป้องกันภัยจากการอาชญากรรมต่าง ๆ ตำรวจสามารถเสนอให้ทางสื่อมวลชนได้ช่วยเผยแพร่ข่าวให้ประชาชนได้ทราบ หรือระมัดระวังอย่างรวดเร็ว เป็นการป้องกันที่จะเกิดอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้อีกทางหนึ่ง ถือได้ว่าเราสามารถชักจูงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของตำรวจ

2) บุคคลในอาชีพบางประเภท เช่น คนขับรถแท็กซี่ และคนขับรถจักรยานยนต์รับจ้างตามตรอกซอย เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ต้องทำงานโดยตระเวนไปทั่วท้องที่ โดยเฉพาะในกรุงเทพฯ สามารถพบหรือประสบกับปัญหาทางอาชญากรรมได้มาก บุคคลพวกนี้จะช่วยทางตำรวจได้อย่างมากในการชี้เบาะแส หรืออาชญากรได้ ซึ่งมีอยู่บ่อยครั้งที่กลุ่มอาชีพเหล่านี้ได้ช่วยเหลืองานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจึงควรทำความสัมพันธ์ และชักจูงบุคคลเหล่านี้ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3) เด็กและเยาวชน ในการที่จะดึงเอาเด็กและเยาวชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของตำรวจนั้น จะต้องจัดออกมาในรูปแบบเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจ เช่น จัดฝึกอบรมลูกเสือจราจร เยาวชนป้องกันอาชญากรรม เยาวชนป้องกันยาเสพติด และอบรมเยาวชนสัมพันธ์ โดยเฉพาะฝึกอบรมเยาวชนสัมพันธ์นั้น เป็นกิจกรรมที่ดีทั้งด้านการควบคุมป้องกันเด็กและเยาวชนไม่ให้กระทำความผิด และช่วยแก้ไขสภาพงานการทำงานของตำรวจให้ดีขึ้นด้วย ซึ่งเดิมนั้นเด็ก ๆ มักจะกลัวไม่กล้าใกล้ชิดตำรวจ เด็กจะเป็นผู้ที่เปี่ยมพยานในคดีได้ดีกว่าผู้ใหญ่ เพราะเด็กมักไม่กล้ากล่าวเท็จหรือหลอกลวงในคดีสำคัญ สลับซับซ้อน หาพยานหลักฐานยาก เด็ก ๆ ก็ได้ช่วยเหลือตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่มาแล้วมากมาย ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญกับเด็กและเยาวชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจการของตำรวจให้มากที่สุด

4.5.3 ประกาศเชิดชูบุคคลผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ เพื่อเป็นการตอบแทนคุณงามความดีแก่ประชาชนผู้ให้ความร่วมมือกับทางตำรวจ ทั้งในด้านการหาข่าว การเป็นพยานในคดีจนสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดมาลงโทษได้ หรือการช่วยเหลือในการจับกุมคนร้าย ซึ่งบางครั้งบุคคลนั้นอาจจะต้องได้รับอันตรายถึงบาดเจ็บหรือถึงแก่ชีวิต ทางตำรวจจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์ในการตอบแทนคุณงามความดีของบุคคลเหล่านั้นให้ปรากฏเป็นเยี่ยงอย่างแก่ประชาชนโดยทั่วไปซึ่งจะเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนได้เข้ามาช่วยเหลือหรือเป็นพยานให้กับเจ้าหน้าที่

ตำรวจเพิ่มมากขึ้น โดยการอาจตอบแทนเป็นตัวเงินหรือเข็มเชิดชูเกียรติ หรือ โล่เกียรติยศ และทางตำรวจจะต้องหามาตรการในการคุ้มครองบุคคลผู้เป็นพลเมืองเหล่านี้ให้มีความปลอดภัย และเก็บเป็นความลับอย่างดีที่สุด เพื่อป้องกันมิให้ได้รับอันตรายแก่กายหรือทรัพย์สินซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมากที่จะต้องคำนึงถึงอยู่เสมอ

#### 4.6 แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550–2554

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2550) ใน “แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550–2554” ได้กำหนดแผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติไว้ มีสาระสำคัญดังนี้

**4.6.1 เป้าประสงค์สูงสุด** มีความมุ่งหวังให้ข้าราชการตำรวจทุกคน ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ในทุกส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีความรู้ ความเข้าใจในแนวคิด หลักการ และแนวทางการปฏิบัติอย่างมีแผน เป็นระบบ มีระเบียบ เพื่อที่จะได้พัฒนาตนเอง ครอบครัว หน่วยงาน และระบบงานให้มีความพร้อมสูงสุดในการที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจหลักที่สำคัญยิ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดคือ

- 1) ความมั่นคงของชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์
- 2) ความสงบสุขของสังคมและชุมชน
- 3) ประสิทธิภาพสูงสุดในการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน

เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตามวัตถุประสงค์จำเป็นต้องพัฒนาให้ข้าราชการตำรวจทุกคน ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ในทุกส่วนราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนี้

- 1) ให้มีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ความคิด และได้รับสวัสดิการที่ดี
- 2) จนกระทั่งเกิดอุดมคติ และมีความมั่นคงในความคิดอย่างสูง
- 3) เพื่อให้เป็นข้าราชการตำรวจที่ดี มีคุณภาพ เป็นที่พึ่งของประชาชน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**4.6.2 แนวทางการพัฒนา** ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาไว้ 3 ด้าน คือ แผนพัฒนาตำรวจและครอบครัว ให้มีอุดมการณ์แห่งชีวิต มีรูปแบบวิถีชีวิตที่ดีงาม และมีคุณภาพชีวิตที่ดี และเพื่อร่วมมือกัน ผสมงาน ประสานใจในการปฏิบัติ

- 1) แผนพัฒนาองค์กร-หน่วยงาน เพื่อพัฒนาโครงสร้างองค์กรให้มีความพร้อมสามารถรองรับการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- 2) แผนพัฒนาระบบงาน เพื่อพัฒนาให้เป็นระบบงานที่ถูกต้อง ครอบคลุม การปฏิบัติในทุก ๆ ด้าน เหมาะสม ทันสมัย และมีคุณภาพ รวมทั้งสร้างความเข้าใจให้แก่ข้าราชการตำรวจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์สูงสุดตาม

พันธกิจหลักที่สำคัญยิ่งของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยแบ่งเป็นงานด้านต่าง ๆ 7 กลุ่มงาน คือ งานบริหาร งานป้องกันอาชญากรรม งานสืบสวนปราบปรามอาชญากรรม งานสืบสวนสอบสวน งานกิจการพิเศษ งานความมั่นคง และงานจรตำรวจ

3) การติดตามประเมินผล ตั้งแต่การทำงานติดตามผลการดำเนินงานอย่างน้อย เดือนละ 1-2 ครั้ง ตามความเหมาะสม เพื่อติดตามผลและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับความเชื่อถือเป็นผู้ดำเนินการ

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการปรับปรุงหน่วยงานหลัก โดยการพัฒนาด้านโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ สำหรับแนวทางการปรับปรุงสำนักงาน โดยการปรับปรุงที่ตัวผู้บังคับบัญชาและข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ วรเดช จันทรศร และ อัจฉราพรรณ เทชะบุรณะ ได้เสนอแนวทางการปรับปรุงพฤติกรรมของหน่วยงาน และบุคลากรของหน่วยงาน โดยการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน และเน้นการปรับปรุงที่ตัวของข้าราชการตำรวจ เช่นเดียวกับ สิริรินทร์ ฐูปกล้า ซึ่งเน้นการวางแผนพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากร โดยเริ่มตั้งแต่ การสรรหา การปฐมนิเทศ และการเพิ่มความสามารถเฉพาะด้าน สำหรับแนวทางการปรับปรุงด้านโครงสร้าง วรเดช จันทรศร และ อัจฉราพรรณ เทชะบุรณะ เสนอแนวทางให้ลดขนาดของโครงสร้าง และปรับปรุงโครงสร้างที่ซ้ำซ้อน รวมทั้งให้กระจายอำนาจไปสู่ระดับสถานีตำรวจ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการประชาชนโดยตรง เช่นเดียวกับ อุดร ตันติสุนทร ที่สนับสนุนให้กระจายอำนาจหรือแบ่งภารกิจจากส่วนกลางให้กับองค์กรปกครองท้องถิ่น สำหรับแนวทางการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และเข้ามาตรวจสอบกรให้บริการของหน่วยงาน วรเดช จันทรศร และ อัจฉราพรรณ เทชะบุรณะ ได้เสนอแนวคิดให้ดำเนินการโดยส่งเสริมความร่วมมือของประชาชน เพื่อป้องกันและต่อต้านอาชญากรรม ในลักษณะที่เรียกว่า ตำรวจกับชุมชนสัมพันธ์ ในส่วนของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้เสนอแผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550-2554 โดยการพัฒนา 3 ด้าน คือ (1) แผนพัฒนาองค์กร-หน่วยงาน (2) แผนพัฒนาระบบงาน และ (3) การติดตามประเมินผล

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้ศึกษาพอสรุปปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน เป็น 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงหน่วยงานหลัก (2) ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงสำนักงาน (3) แนวทางปรับปรุงพฤติกรรมของหน่วยงาน และบุคลากรของหน่วยงาน (4) แนวทางปรับปรุงทางด้าน โครงสร้างและวิธีการทางการบริหารที่เหมาะสม (5) แนวทางปรับปรุงการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนได้เข้ามามี

ส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเข้ามาตรวจสอบการให้บริการของหน่วยงานได้ และ (6) แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550–2554 ดังนี้

1) ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงหน่วยงานหลัก ได้แก่ ปัญหา โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ยังไม่เหมาะสม มีแนวทางการปรับปรุงโดย (1) พัฒนาและกำหนดลักษณะงานภายในหน่วยออกเป็นกลุ่ม ๆ ให้ชัดเจนและเหมาะสม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รู้และเข้าใจขอบเขตความรับผิดชอบขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานได้ (2) ควรเน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าเน้นที่รูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งประสานงานเชื่อมโครงการปฏิบัติในแนวนอน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสามารถประสานงานกันในลักษณะทีมงานได้ (3) ปรับปรุงแก้ไขกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น (4) ไม่ควรรวมศูนย์อำนาจไว้ในส่วนกลาง แต่ควรพัฒนาโครงสร้างให้เล็กลง สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง เช่น การกระจายอำนาจของตำรวจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นตามความเหมาะสม หรือการแยกออกไปจัดตั้งหน่วยงานอื่นขึ้นโดยให้ไปสังกัดกระทรวงอื่น ดังเช่น การจัดตั้งกรมสอบสวนคดีพิเศษ ที่สังกัดกระทรวงยุติธรรม

2) ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงสำนักงาน ได้แก่ ปัญหาบุคลากรปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และขาดแคลนบุคลากร มีแนวทางในการปรับปรุงโดย (1) รัฐบาลควรจะแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันในวงการตำรวจด้วยการเพิ่มเงินเดือน ค่าตอบแทน และสวัสดิการแก่ตำรวจ (2) องค์การจากภายนอกควรมาตรวจสอบข้าราชการตำรวจที่ทุจริตให้มากขึ้น (3) เมื่อพบการกระทำผิดของข้าราชการตำรวจ ควรลงโทษอย่างเข้มงวด (4) ปลุกฝัง อบรม ปั้นฟูจริยธรรมของตำรวจอย่างจริงจัง (5) ปลุกฝังตำรวจให้ใกล้ชิดและคลุกคลีกับชาวบ้าน (6) ผู้บังคับบัญชาควรเป็นแบบอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความมกน้อย สมณะ (7) ปลุกฝังและส่งเสริมให้ประชาชนกล้าเปิดเผยการกระทำผิดของข้าราชการตำรวจ ให้รางวัลแก่ผู้แจ้งเบาะแส และมีระบบป้องกันการถูกกลั่นแกล้งหรือมีการคุ้มครองพยาน (8) ผู้บังคับบัญชาด้านสังกัดควรส่งตัวข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติราชการไม่มีประสิทธิภาพหรือประพฤติตัวไม่สมควร ไปเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความชำนาญ จิตสำนึกและทัศนคติที่ดี มีคุณธรรมและจริยธรรม โดยให้มีการประเมินผลด้วย เมื่อผ่านการประเมินผลแล้วให้พิจารณาแต่งตั้งเข้าดำรงตำแหน่งเดิมหรือเทียบตำแหน่งเดิมต่อไป หากไม่ผ่านการประเมินก็ให้พ้นจากหน้าที่ราชการหรือย้ายไปดำรงตำแหน่งอื่นที่เหมาะสมกว่า (9) พัฒนางานด้านการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับให้มีมาตรฐานสากล โดยผ่านทางสถาบันฝึกอบรมที่มีมาตรฐาน พร้อมกับเพิ่มความรู้ ความชำนาญด้านการใช้ภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ และการใช้ข้อมูลสารสนเทศผ่านทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อนำความรู้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และ (10) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจให้ครบทุกด้าน โดยแสดงถึง

ตัวบทกฎหมายที่รองรับ วัตถุประสงค์และขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด ตลอดจนการประสานกับหน่วยงานอื่น

3) แนวทางปรับปรุงพฤติกรรมของหน่วยงาน และบุคลากรของหน่วยงาน มีแนวทางในการปรับปรุง ดังนี้ (1) ปรับปรุงขั้นตอนในการทำงาน โดยการแก้ไขกฎระเบียบการปฏิบัติต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนน้อยลงและทันสมัยยิ่งขึ้น เช่น ในการเสียค่าปรับตามพระราชบัญญัติจราจร แทนที่จะต้องไปเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจก็ให้มีการเสียค่าปรับที่ไปรษณีย์ได้ หรืออาจจะลดข้อระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องใช้แบบฟอร์มมากมายให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม (2) สถานีตำรวจควรให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน เช่น ข้อมูลในการใช้เครื่องเตือนภัย ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของคนร้ายในการก่ออาชญากรรม วิธีป้องกันดูแลรักษาชีวิตและทรัพย์สิน ความรู้ทางด้านตัวบทกฎหมายในส่วนที่ประชาชนควรทราบ รวมทั้งวิธีป้องกันและระงับอัคคีภัย เป็นต้น ซึ่งเป็นการป้องกันอาชญากรรมที่ต้นเหตุ (3) ปรับปรุงคุณภาพของข้าราชการตำรวจในระดับต่าง ๆ ให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับราชการตำรวจทางด้านความรู้และอายุให้พอสมควร รวมทั้งจะต้องได้รับการศึกษาอบรมทางวิชาการตำรวจและกฎหมายเป็นเวลาที่ไม่น้อยเกินไป และเมื่อได้ปฏิบัติหน้าที่แล้วจะต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านความมีวินัย ศีลธรรมและคุณธรรมประจำใจ และปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ แก้ไขปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน รวมทั้งการเพิ่มความสามารถเฉพาะในด้านต่าง ๆ เช่น เทคนิคการสอบสวน เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น

4) แนวทางปรับปรุงทางด้านโครงสร้างและวิธีการทางการบริหารที่เหมาะสม มีแนวทางในการปรับปรุง ดังนี้ (1) ปรับปรุงโครงสร้างของสถานีตำรวจ โดยการลดขั้นตอนการบังคับบัญชาและความซ้ำซ้อนของงาน มุ่งการปรับปรุงโครงสร้างไปที่ระดับสถานีตำรวจ โดยจัดโครงสร้างให้เหมาะสมสภาพภูมิประเทศ ความเจริญของท้องถิ่นเป็นหลัก (2) จัดตั้งสถานีตำรวจย่อยในสถานีตำรวจ โดยคำนึงถึงปริมาณประชากรและพื้นที่ โดยพิจารณาปริมาณคดีความที่เกิดขึ้น โดยใช้หลักกระจายอำนาจ มีอำนาจวินิจฉัย สั่งการเป็นของตนเอง เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วของประชาชนในการเดินทางและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ รวมทั้งมีการจัดตั้งผู้ยามและด่านตรวจกันในแต่ละท้องที่ด้วย (3) ปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในโดยยึดวัตถุประสงค์ และการกระจายอำนาจออกไปสู่หน่วยงานระดับล่าง คือ สถานีตำรวจ และ (4) ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของตำรวจโดยตรงโดยผ่านทางคณะกรรมการของท้องถิ่นนั้น ๆ หรืออาจตั้งเป็นคณะกรรมการรักษาความสงบเรียบร้อยประจำท้องที่ โดยการคัดเลือกผู้แทนของประชาชนเข้ามาทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำแก่ตำรวจในการแก้ไข ปรับปรุงวิธีการแก้ปัญหา และเป็นการดูแลความประพฤติของตำรวจให้อยู่ในกรอบหรือภายในขอบเขตตามกฎหมาย

5) แนวทางปรับปรุงการสร้างความเข้มแข็งใจให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และเข้ามาตรวจสอบการให้บริการของหน่วยงานได้ มีแนวทางในการปรับปรุง ดังนี้ (1) ส่งเสริมความร่วมมือของประชาชน เพื่อป้องกันและต่อต้านอาชญากรรม โดยตำรวจจะต้องพยายามประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่าสามารถให้ความร่วมมือในเรื่องใดมากน้อยเพียงใด โดยการแถลงข่าว จัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ตลอดจนเปิดนิทรรศการเพื่อแสดงให้เห็นถึงการทำงานของตำรวจ (2) ชักจูงบุคคลบางอาชีพ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรม เช่น สื่อมวลชน คนขับรถแท็กซี่ คนขับรถจักรยานยนต์รับจ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเด็กและเยาวชน โดยให้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของตำรวจเช่น จัดฝึกอบรมลูกเสือจราจร เยาวชนป้องกันอาชญากรรม เยาวชนป้องกันยาเสพติด และอบรมเยาวชนสัมพันธ์ เป็นการควบคุมป้องกันเด็กและเยาวชนไม่ให้กระทำผิด และช่วยแก้ไขภาพพจน์การทำงานของตำรวจให้ดีขึ้น และ (3) ประกาศเชิดชูบุคคลผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ เพื่อตอบแทนคุณงามความดีแก่ประชาชนผู้ให้ความร่วมมือกับทางตำรวจ และต้องหามาตรการในการคุ้มครองบุคคลเหล่านี้ให้ปลอดภัย เป็นความลับ เพื่อป้องกันอันตรายแก่กายหรือทรัพย์สิน

6) แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550–2554 มีแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้ (1) แผนพัฒนาองค์กร-หน่วยงาน พัฒนาโครงสร้างองค์กร ให้มีความพร้อมสามารถรองรับการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิภาพสูงสุด (2) แผนพัฒนาระบบงาน พัฒนาให้เป็นระบบงานที่ถูกต้อง ครอบคลุมการปฏิบัติในทุก ๆ ด้าน เหมาะสม ทันสมัย และมีคุณภาพ และ (3) การติดตามประเมินผล เพื่อติดตามผลและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยเอง หรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับความเชื่อถือเป็นผู้ดำเนินการ

จากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้นนี้ไปใช้ในการออกแบบสอบถาม รวมทั้งใช้ในการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะในบทที่ 5

## 5. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี

เพื่อให้เกิดความเข้าใจเรื่องการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพิ่มมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้นำเสนอเรื่องความเป็นมา โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของสถานีตำรวจภูธรมายอ โดยแบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความเป็นมาของสถานีตำรวจภูธรมายอ และ (2) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่

**5.1 ความเป็นมาของสถานีตำรวจภูธรมายอ** ประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 10 กันยายน 2550 เรื่อง “การกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจความรับผิดชอบหรือ เขตพื้นที่การปกครองของส่วนราชการในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลและตำรวจภูธรภาค 1 ถึง 9” พอสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ตามที่ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการ หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 และประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เรื่องการกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของส่วนราชการ ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป ได้กำหนดให้หน่วยงานในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ในส่วนของสถานีตำรวจนครบาล มีเขตอำนาจความรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองภายในเขตพื้นที่ตามบัญชีแนบท้าย และหน่วยงานในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1 ถึง 9 ในส่วนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ มีเขตอำนาจความรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง ภายในเขตพื้นที่การปกครองของอำเภอหรือกิ่งอำเภอนั้น ๆ และให้สถานีตำรวจภูธรตำบล มีเขตอำนาจความรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองภายในเขตพื้นที่ตามบัญชีแนบท้าย นั้น

เพื่อให้การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตลอดจนการให้บริการด้านต่าง ๆ ของสถานีตำรวจในพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงขอแก้ไขเขตอำนาจความรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจนครบาลและสถานีตำรวจภูธรให้มีความเหมาะสม และสอดคล้อง กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและอำนวยความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน รวมทั้งเพื่อให้สถานีตำรวจภูธรมีชื่อเรียกเป็นไปในลักษณะเดียวกันทั่วประเทศ จึงสมควรเปลี่ยนชื่อ สถานีตำรวจภูธรอำเภอ สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ และสถานีตำรวจภูธรตำบล เป็นสถานีตำรวจภูธรแล้วตามด้วยชื่อของอำเภอ กิ่งอำเภอ หรือตำบล ตามที่ใช้เป็นชื่อสถานีตำรวจอยู่ในปัจจุบัน ยกเว้น สถานีตำรวจภูธรตำบลพัทธา ให้เปลี่ยนชื่อเป็น สถานีตำรวจภูธรเมืองพัทธา ตามชื่อเขตปกครองพิเศษเมืองพัทธา

ตามประกาศสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ลงวันที่ 10 กันยายน 2550 เรื่อง การกำหนดหน่วยงานและเขตอำนาจความรับผิดชอบหรือ เขตพื้นที่การปกครองของส่วนราชการในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลและตำรวจภูธร ภาค 1 ถึง 9 ฉบับดังกล่าว มีผลทำให้สถานีตำรวจภูธรอำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี เปลี่ยนชื่อหน่วยงานเป็น สถานีตำรวจภูธรมายอ จังหวัดปัตตานี ส่วนสาเหตุหลัก ๆ ในการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานและเขตอำนาจความรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจในครั้งนี้ คือ ต้องการลดปัญหาความเหลื่อมล้ำหรือความน้อยเนื้อต่ำใจของ

ข้าราชการตำรวจที่สังกัดระหว่างโรงพักขนาดใหญ่ใหญ่และโรงพักขนาดเล็ก เช่น สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง (สภ.อ.เมือง) สถานีตำรวจภูธรอำเภอ (สภ.อ.) สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ (สภ.กิ่ง อ.) และสถานีตำรวจภูธรตำบล (สภ.ต.) รวมทั้งเพื่อแก้ปัญหาการวิ่งเต้นโยกย้ายของข้าราชการตำรวจเพื่อไปสังกัดในสถานีตำรวจขนาดใหญ่ หรือการโยกย้ายร้องขอความเป็นธรรมเมื่อถูกแต่งตั้งโยกย้ายไปสังกัดสถานีตำรวจขนาดเล็ก

**5.2 โครงสร้างและอำนาจหน้าที่** สถานีตำรวจภูธรอำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ขึ้นตรงต่อกองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดปัตตานี สังกัดกองบัญชาการตำรวจภูธร ภาค 9 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ รับผิดชอบพื้นที่อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ซึ่งแบ่งการปกครองออกเป็น 13 ตำบล 59 หมู่บ้าน มีรูปแบบโครงสร้างสถานีตำรวจและตำแหน่งในสถานีตำรวจ ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 655/2550 ลงวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2550 เรื่อง “กำหนดหน้าที่ของสถานีตำรวจและหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ” ที่ได้กำหนดหน้าที่การทำงานของตำแหน่งในสถานีตำรวจไว้ดังนี้

สถานีตำรวจมีอำนาจหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระบรมราชินีนาถ และพระราชวงศ์ทุกพระองค์ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือพื้นที่การปกครอง บริการสังคม ตลอดจนรักษากฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญา และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยขึ้นการบังคับบัญชาต่อกองบังคับการตำรวจภูธร 9 โดยแบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น 5 ลักษณะ และ 1 หน่วยปฏิบัติการ ดังนี้

1) งานอำนวยการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการอำนวยการ วางแผน ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลและพัฒนาเกี่ยวกับ งานกำลังพล การข่าว นโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงาน การส่งกำลังบำรุง งบประมาณ การเงิน สวัสดิการ การพัสดุ พลาธิการ สรรพาวุธ งานจรตำรวจ งานกิจการพิเศษ งานความมั่นคง รวมทั้งงานลักษณะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) งานปกครองป้องกัน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการป้องกันอาชญากรรมและรักษาความสงบเรียบร้อย งานคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อป้องกันมิให้อาชญากรรมบังเกิดขึ้นภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

3) งานจราจร มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการควบคุมจราจร และบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับจราจร งานจราจรตามโครงการพระราชดำริ รวมทั้งงานอื่นที่มี



ลักษณะเกี่ยวข้อง เพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาด้านจรรยาภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ ตลอดจนพื้นที่ที่มีการจราจรต่อเนื่องกัน รวมทั้งการตรวจสอบติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

4) งานสืบสวนปราบปราม มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนปราบปรามอาชญากรรมซึ่งเป็นการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ การติดตามจับกุมผู้ต้องหาตามหมายจับต่าง ๆ ตลอดจนองค์กรหรือเครือข่ายที่อยู่เบื้องหลัง รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่อมิให้ผู้ใดละเมิดกฎหมายและสร้างอิทธิพลขึ้นภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

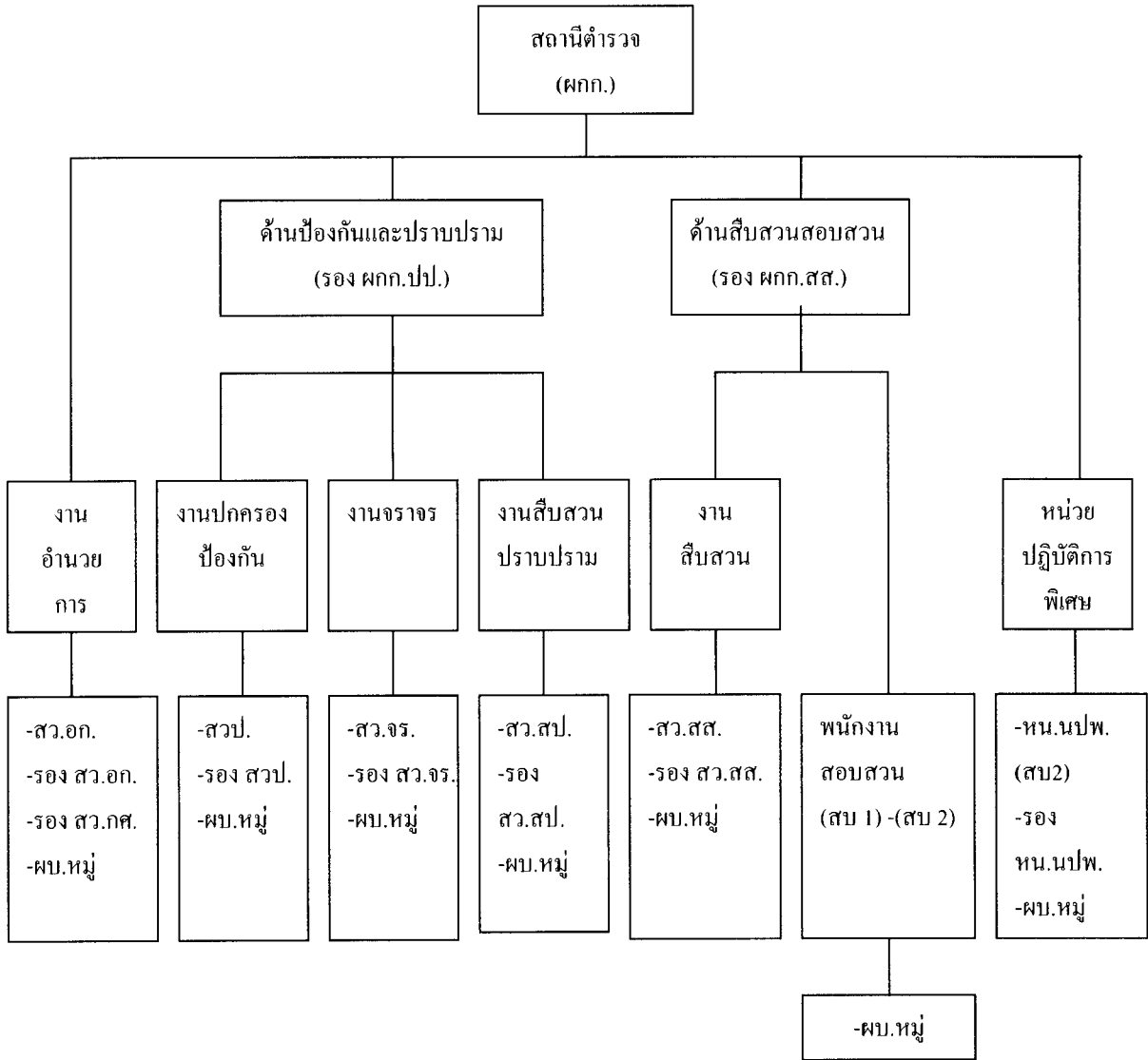
5) งานสืบสวนสอบสวน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา การแสวงหาและรวบรวมหลักฐานเพื่อพิสูจน์การกระทำความผิดร่วมกับพนักงานสอบสวน การเปรียบเทียบปรับ การควบคุมผู้ต้องหาส่งพนักงานอัยการหรือศาล การส่งหมายเรียก หมายจับ หมายศาล รวมทั้งงานอื่นที่มีลักษณะเกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

6) หน่วยปฏิบัติการพิเศษ มีหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน หาข่าว ปฏิบัติงานในด้านการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม การจลาจล การก่อการร้าย การรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของชาติ ตลอดจนสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครองของสถานีตำรวจ รวมทั้งการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนางานดังกล่าว

โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรมาขอ จัดเป็นสถานีตำรวจที่มีปริมาณงานสูง มีผู้กำกับ การเป็นหัวหน้า และมีรองผู้กำกับ การทำหน้าที่ช่วยเหลือการปฏิบัติงาน 2 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านป้องกันและปราบปราม และ (2) ด้านสืบสวนสอบสวน แบ่งงานออกเป็น 5 งาน และ 1 หน่วยปฏิบัติการ ดังนี้

- 1) งานอำนาจการ
- 2) งานปกครองป้องกัน
- 3) งานจราจร
- 4) งานสืบสวนปราบปราม
- 5) งานสืบสวนสอบสวน
- 6) หน่วยปฏิบัติการพิเศษ

โดยแต่ละงานจะมีสารวัตรเป็นหัวหน้า มีรองสารวัตร พนักงานสอบสวนและผู้บังคับหมู่ เป็นผู้ช่วย สำหรับงานจราจรให้อยู่ในการกำกับดูแลของ รองผู้กำกับการด้านป้องกันและปราบปราม ดังภาพที่ 2.1



- หมายเหตุ 1) งานจราจร อยู่ในด้านป้องกันปราบปราม  
 2) หน่วยปฏิบัติการพิเศษ จะกำหนดให้ตามสถานการณ์และความจำเป็น

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างสถานีตำรวจ

สรุป สถานีตำรวจภูธรมายอมีหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว สมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ และพระราชวงศ์ทุกพระองค์ รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน รักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ภายในเขตอำนาจรับผิดชอบหรือพื้นที่การปกครอง บริการสังคม ตลอดจนรักษากฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญา และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดย แบ่งงานรับผิดชอบออกเป็น 3 ลักษณะ และ 1 หน่วยปฏิบัติการ คือ (1) งานอำนวย การ (2) งานด้านป้องกันและปราบปราม (3) งานด้านสืบสวนสอบสวน และ (4) หน่วยปฏิบัติการพิเศษ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยหรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) มีส่วนทำให้การศึกษาหรือการวิจัยเป็นระบบ เป็นสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ และมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีส่วนเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านมากขึ้นด้วย แต่ทั้งนี้ ขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยจะต้องชัดเจน เป็นระบบ ไม่สับสนและใช้ภาษาที่ทำให้ผู้อ่านจะเข้าใจได้ง่าย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ “เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์” คืบค้นวันที่ 27 เมษายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>) ซึ่งในการศึกษา เรื่อง “การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยไว้ 6 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย
6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร หมายถึง บุคคลเป้าหมายทั้งหมดของการศึกษารั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1.1.1 ประเภทที่หนึ่ง ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ จำนวน 157 คน (เอกสารบรรยายสรุปสถานีตำรวจภูธรมายอ วันที่ 1 พฤษภาคม 2551)

1.1.2 ประเภทที่สอง ประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ ที่ประกอบด้วย 13 ตำบล รวมจำนวน 48,776 คน (กรมการปกครอง, บริการข้อมูลประชากร คืบค้นวันที่ 28 พฤษภาคม 2551 จาก <http://www.dopa.go.th>) ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ประชากรประเภทที่สองที่เป็นประชาชนในพื้นที่อำเภอมาบจันแนกตามตำบล  
(หน่วย: คน)

ประชากรประเภทที่สองที่เป็นประชาชน ในพื้นที่อำเภอมาบจันแนก จำนวน 13 ตำบล	จำนวนประชากร
1. ตำบลมาบจัน	1,153
2. ตำบลบาง	5,975
3. ตำบลคูโบะยี่ไร	9,904
4. ตำบลปะโค	4,552
5. ตำบลเกาะจัน	4,394
6. ตำบลกระหวะ	3,074
7. ตำบลถนน	3,497
8. ตำบลสะก้า	3,801
9. ตำบลกระเสาะ	3,302
10. ตำบลตรัง	2,817
11. ตำบลป้านัน	1,587
12. ตำบลสาออบน	2,860
13. ตำบลสาออใต้	1,860
<b>รวม</b>	<b>48,776</b>

รวมประชากรทั้งหมดทั้ง 2 ประเภท (157+48,776) เท่ากับ 48,933 คน

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** หมายถึง บุคคลที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ประเภทเช่นกัน ได้แก่

**1.2.1 ประเภทที่หนึ่ง** ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมาบจัน จำนวน 157 คน โดยถือว่า ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง

**1.2.2 ประเภทที่สอง** ประชาชนในพื้นที่อำเภอมาบจันแนก จำนวน 1,086 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร (ประชาชนในพื้นที่อำเภอมาบ จำนวน 48,776 คน)

e = ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{48,776}{1 + 48,776(0.03 \times 0.03)} \\ &= 1,086 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่าง คือ 1,086 คน

รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดทั้ง 2 ประเภท (157+1,086) เท่ากับ 1,243 คน

สำหรับเหตุผลในการเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภทนี้ เนื่องจากประเภทที่หนึ่ง ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมาบ เป็นผู้ปฏิบัติงานหรือบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง และ

ประเภทที่สอง ประชาชนในพื้นที่อำเภอมาบ จังหวัดปัตตานี เป็นผู้ได้รับการบริการได้รับประโยชน์ หรือได้รับผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการของข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมาบ จึงมีแนวโน้มที่กลุ่มตัวอย่างประเภทนี้จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ และเหมาะสม

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 1,243 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,048 คน คิดเป็นร้อยละ 84.31 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง  
จำแนกตามประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 2 ประเภท (หน่วย : คน)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดที่ต้องการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง
1. <u>ประเภทที่หนึ่ง</u> ข้าราชการตำรวจใน สังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ	157	157	157
2. <u>ประเภทที่สอง</u> ประชาชนในพื้นที่ อำเภอมายอ	48,776	1,086	891
<b>รวม</b>	<b>48,933</b>	<b>1,243</b>	<b>1,048</b> (คิดเป็นร้อยละ 84.31 ของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด)

เฉพาะการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประเภทที่สองที่เป็นประชาชนในอำเภอมายอ  
(จำนวน 1,086 คน) ที่ประกอบด้วย 13 ตำบล ได้ใช้การเทียบอัตราส่วนร้อยละจากจำนวนประชากร  
ทั้งหมด (จำนวน 48,776 คน) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบล} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละตำบล}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างประเภทที่สองที่เป็น  
ประชาชนในอำเภอมายอ จำนวน 1,086 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์  
กลับคืนมาได้จำนวน 891 คน คิดเป็นร้อยละ 82.04 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงรายละเอียดไว้  
ในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง  
จำแนกตามประชากรและกลุ่มตัวอย่างประเภทที่สองใน 13 ตำบล (หน่วย: คน)

ประชากรและกลุ่ม ตัวอย่างประเภทที่สอง ใน 13 ตำบล	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมดที่ต้องการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง
1. ตำบลมายอ	1,153	$\frac{1,086 \times 1,153}{48,776} = 26$	26
2. ตำบลยาง	5,975	$\frac{1,086 \times 5,975}{48,776} = 133$	83
3. ตำบลลูโบะยีไร	9,904	$\frac{1,086 \times 9,904}{48,776} = 220$	150
4. ตำบลปะโด	4,552	$\frac{1,086 \times 4,552}{48,776} = 101$	81
5. ตำบลเกาะจัน	4,394	$\frac{1,086 \times 4,394}{48,776} = 98$	78
6. ตำบลกระหวะ	3,074	$\frac{1,086 \times 3,074}{48,776} = 68$	68
7. ตำบลถนน	3,497	$\frac{1,086 \times 3,497}{48,776} = 78$	68
8. ตำบลสะก้า	3,801	$\frac{1,086 \times 3,801}{48,776} = 85$	80
9. ตำบลกระเสาะ	3,302	$\frac{1,086 \times 3,302}{48,776} = 74$	60
10. ตำบลตรัง	2,817	$\frac{1,086 \times 2,817}{48,776} = 63$	63
11. ตำบลป้านัน	1,587	$\frac{1,086 \times 1,587}{48,776} = 35$	30
12. ตำบลสาคอบน	2,860	$\frac{1,086 \times 2,860}{48,776} = 64$	64
13. ตำบลสาคอดี	1,860	$\frac{1,086 \times 1,860}{48,776} = 41$	40
			<b>891</b>
รวม	<b>48,776</b>	<b>1,086</b>	(คิดเป็นร้อยละ 82.04 ของ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด)



## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงปริมาณ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี ในการศึกษาครั้งนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (questionnaires) เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้ข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างภาคสนาม หัวข้อที่ศึกษานี้ครอบคลุม 3 หัวข้อย่อย ดังนี้

### 2.1 หลักเกณฑ์การสร้างข้อคำถาม เพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัยและขอบเขตการวิจัยครั้งนี้

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานทางทฤษฎี

ในการตั้งข้อคำถาม

2.1.3 ใช้ความรู้และประสบการณ์ของผู้ศึกษาเอง

2.1.4 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ

นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามอีกด้วย

### 2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้

แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (rating scale) ตามแบบของ อาร์. เอ. ลิเคิร์ต (R. A. Likert) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ผล มีค่าน้ำหนักเปรียบเทียบกัน 3 ระดับ

ในส่วนของเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด แล้วนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะของช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3 เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน 2.34 - 3.00 คะแนน
2 เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน 1.67 - 2.33 คะแนน
1 เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน 1.00 - 1.66 คะแนน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่านั้น แบ่งเป็น 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้น มีดังนี้

หนึ่ง ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากจนเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งเป็นระดับที่เกินความเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริงและฝืนสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะที่ง่ายสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

สอง ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามมีจำนวนมากกว่า 50 ข้อ

สาม ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย ไม่ฝืนความรู้สึก และง่ายต่อผู้อ่านหรือผู้นำผลการศึกษาวิจัยไปศึกษา

สี่ ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อน ชัดเจน ถ้าเป็น 5-6 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก และเกินความจำเป็น ทำให้น่าเบื่อหน่ายในการอ่านงานวิจัย

ห้า ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ตลอดจนการนำเสนอหรือเขียนบรรยายข้อมูล

หก ในทางปฏิบัติ เริ่มแรกผู้ศึกษาได้กำหนดไว้เป็น 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลมาประมวลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ทำให้ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ การยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

เจ็ด มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี 2529: 310-311; เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2539: 377; สมชัย ศรีสุทธียากร 2546: 15) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามทฤษฎีของเบสท์ (Best 1977: 174)

และแนวคิดของแดเนียล (Daniel 1995: 18-19)

ในส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบขึ้นด้วย  
ข้อคำถามปิดและข้อคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถาม 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เช่น ประเภท  
ของกลุ่มตัวอย่าง และระดับการศึกษา โดยประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพของการบริหาร  
จัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ โดยใช้แนวทางการบริหารกิจการ  
บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์  
ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน  
(4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อ  
สถานการณ์ (6) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ  
(7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย  
22 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการปรับปรุงการ  
บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ โดยใช้แนวทางการบริหาร  
กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านดังกล่าว เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 14 ข้อ  
คำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการ  
บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ โดยใช้แนวทางการบริหาร  
กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านเป็นกรอบแนวคิด ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนว  
ทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ  
ประสบผลสำเร็จ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวม  
การบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ  
สถานีตำรวจภูธรมายอ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม

**2.3 การทดสอบแบบสอบถาม** การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการ  
ทำวิจัยสนาม ผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถามและสร้างตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์การวิจัย  
ขอบเขตการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity)  
และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่หนึ่ง ขกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตการวิจัย

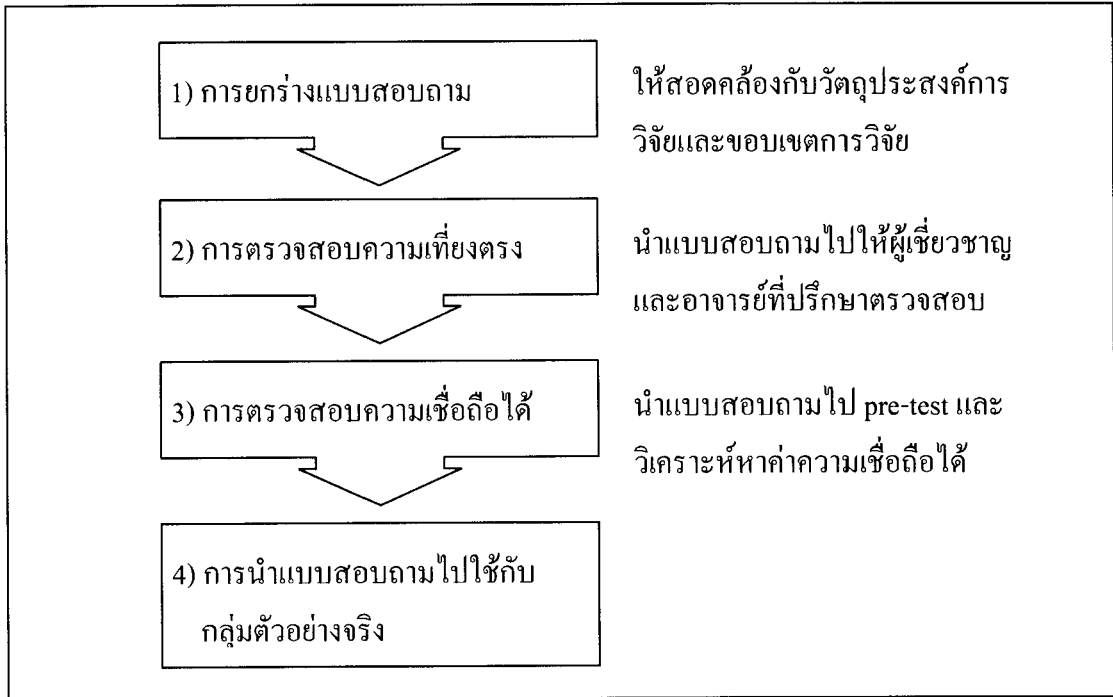
ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง เป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหาและถ้อยคำของแบบสอบถาม ให้รัดกุมและถูกต้อง โดยดำเนินการดังนี้

1) นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือ (1) พันตำรวจเอกธานีรัตน์ รามดิษฐ์ ตำแหน่ง ผู้กำกับการสถานีตำรวจภูธรมายอ และ (2) พันตำรวจตรี วรดิษฐ์ ยางทอง ตำแหน่ง สารวัตรปกครองป้องกัน สถานีตำรวจภูธรมายอ เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อคำถามที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อคำถามที่สำคัญ บางข้อจนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง

2) นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2) อาจารย์ พลเอก สิริพันธ์ รูปกล้า เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ดำเนินการโดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pretest) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรต้นหยง อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 25 คน และนำไปทดสอบกับประชาชนในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 25 คน รวมจำนวน 50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวนดังกล่าวมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ จากสูตรหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (L. J. Cronbach 1951: 297-334) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์ ได้กำหนดค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.82 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบและเก็บรวบรวมกลับมาประมวลและวิเคราะห์ต่อไป ดังแสดงในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษากำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูลเป็น 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

**3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร** ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

**3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม** ผู้ศึกษาได้ออกไปเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในพื้นที่ต่าง ๆ ด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่าง หรือนำไปฝากผู้นำท้องถิ่นให้แจกต่อกลุ่มตัวอย่าง การรวบรวมข้อมูลภาคสนามนี้ได้กระทำระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2551 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2551 รวม 92 วัน

**3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์** โดยผู้ศึกษาจะสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 สังเกตภาพรวมจากการปฏิบัติงานด้านการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ จังหวัดปัตตานี

3.3.2 สังเกตการมารับบริการหรือติดต่อราชการกับสถานีตำรวจภูธรมายอ ของประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการของข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอหรือไม่ เพียงใด

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการประมวลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

##### 4.1 วิธีการประมวลข้อมูล ประกอบด้วย

4.1.1 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม

4.1.2 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.3 จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัส (code) ข้อมูลพร้อมทั้งจัดทำคู่มือลงรหัส (codebook) และบันทึกรหัสข้อมูลลงในตารางเอ็กเซล (excel) ในเครื่องคอมพิวเตอร์

4.1.4 ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ลงรหัสข้อมูลแล้วมาทำการวิเคราะห์ประมวลผลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้อธิบายเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. ใช้อธิบายเกี่ยวกับการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี โดยใช้แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

สำหรับการวิเคราะห์เพื่อค่าเฉลี่ยหรือมาตรฐานค่าตามแบบสอบถามมี 3 ระดับ ได้แก่ มาก ปานกลาง และน้อย ตามแนวคิดของ เบส ดังกล่าว โดยถือเกณฑ์การพิจารณาหรือกำหนดคะแนนเฉลี่ยเป็น 3 ระดับ ดังกล่าวแล้วข้างต้น

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลภูมิหลังทั่วไปของบุคคลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับประเภทของกลุ่มตัวอย่าง และระดับการศึกษา ประกอบด้วย 2 ข้อ

คำถาม นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ การทดสอบค่าที และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่สอง ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงจตุรมาขอ โดยใช้แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 22 ข้อคำถาม นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงจตุรมาขอ โดยใช้แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 14 ข้อคำถาม นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงจตุรมาขอ โดยใช้แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านเป็นกรอบแนวคิด ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 7 ข้อคำถาม นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อ นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงจตุรมาขอ ประสบผลสำเร็จ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 10 ข้อคำถาม นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงจตุรมาขอ ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วย 5 ข้อคำถาม นำมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

## 5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2552 รวมระยะเวลา 8 เดือน แบ่งแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ เป็นดังนี้

- 5.1 ศึกษาเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง 1 เดือน
- 5.2 สร้างเครื่องมือและทดลองใช้ 1 เดือน
- 5.3 เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม 3 เดือน
- 5.4 วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล 1 เดือน
- 5.5 เสนอผลการศึกษาและจัดทำรายงานการวิจัยเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน

## 6. แผนการดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน แสดงไว้ในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ระยะเวลาและแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงาน	ระยะเวลาทำการวิจัย 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. รวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือ บทความ เอกสารเกี่ยวกับความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ และอำนาจหน้าที่	■							
2. สร้างแบบสอบถามและทดลองใช้เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้		■						
3. เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม			■	■	■			
4. ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล						■		
5. เสนอผลการศึกษา และจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์							■	■

หมายเหตุ ในระหว่างการศึกษา ผู้ศึกษาได้มีการปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่เป็นการวิจัยเอกสารเพื่อให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง “การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 มาตรา 6 (2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (3) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (4) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบความสำเร็จ (5) การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้งนี้ โดยใช้การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อเหตุการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจชั้นประทวนและชั้นสัญญาบัตรของสถานีตำรวจภูธรมายอ รวมทั้งประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ รวมทั้งสิ้น 1,048 คน คิดเป็นร้อยละ 84.31 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,243 คน) ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องความสมบูรณ์ของข้อมูล จากนั้น จึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สำหรับคอมพิวเตอร์ คือ SPSS for PC และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีบรรยายประกอบตาราง

ผู้ศึกษาได้เสนอความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

- 1)  $n$  แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
- 2)  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
- 3) S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
- 4) t-test แทน การทดสอบค่าที

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาจำนวน และค่าร้อยละ ประกอบด้วย 2 หัวข้อ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 หัวข้อ

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอยตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอยตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอยตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอยประสบผลสำเร็จ วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอย วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอ วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที่หมายเหตุ ในทุกตารางของหัวข้อข้างบนนี้ ได้นำเสนอค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ไว้ด้วยเพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูลและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

ส่วนที่ 3 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 หัวข้อ

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เป็นการนำเสนอด้วยภาพ

3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการปรับปรุง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอ เป็นการนำเสนอด้วยตาราง

## ส่วนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมาประมวลและวิเคราะห์โดยแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,048) แสดงค่าจำนวน และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		n = 1,048	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทของ	1.1 ข้าราชการตำรวจ สภ.มาขอ	157	15.0
กลุ่มตัวอย่าง	1.2 ประชาชนในพื้นที่อำเภอมาขอ	891	85.0
รวม		1,048	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง		n = 1,048	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ระดับการศึกษา	2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	779	74.3
	2.2 ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	245	23.4
	2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	24	2.3
รวม		1,048	100.0

หมายเหตุ ในส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะส่วนที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์เท่านั้น

จากการศึกษาตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องประเภทของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ ร้อยละ 85.0 รองลงมา เป็นข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ ร้อยละ 15.0 (2) ในเรื่องระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษิต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 74.3 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 23.4 และที่เหลือ มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 2.3

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 6 หัวข้อ ดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังจะได้นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง ประกอบด้วย 8 หัวข้อ (ตั้งแต่หัวข้อ 2.1.1-2.1.8 หรือ ตารางที่ 4.2-4.9) ดังนี้

2.1.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพของการบริหารจัดการด้านการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกรบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

สภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. สภ.มายอ กำหนดภารกิจให้บริการประชาชนโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง	311 29.7	662 63.2	75 7.2	1,048 100	2.23	.564	ปานกลาง
2. ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	323 30.8	646 61.6	79 7.5	1,048 100	2.23	.574	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	291 27.8	650 62.0	107 10.2	1,048 100	2.18	.591	ปานกลาง
	เฉลี่ยรวม				2.21	.576	ปานกลาง

- 1) ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้
  - (1) เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน
  - (2) เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน
  - (3) เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน
- 2) สำหรับตารางที่ใช้สถิติค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทุกตารางมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

เท่ากับ 0.05

3) เนื่องจากค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.1, หัวข้อ 2.3-2.5, และหัวข้อ 2.6 บางตาราง จึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วยถึงแม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอมกำหนดภารกิจให้บริการประชาชนโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ค่าเฉลี่ย 2.23 (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอมปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน ค่าเฉลี่ย 2.23 และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม สถานีตำรวจภูธรมาขอมมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ค่าเฉลี่ย 2.18

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.21

**2.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน** แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน

สภาพการบริหารจัดการตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. สภ.มาขอม จัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนทุกปีงบประมาณ และมีระบบติดตามประเมินผล เพื่อให้การปฏิบัติตามแผน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	285 27.2	660 63.0	103 9.8	1,048 100	2.17	.583	ปานกลาง
2. ข้าราชการตำรวจของ สภ.มาขอม ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และปรับเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการประชาชนตามแผนเป็นประจำ	293 28.0	638 60.9	117 11.2	1,048 100	2.17	.603	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สภ.มาขอม มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	310 29.6	642 61.3	96 9.2	1,048 100	2.20	.588	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.18</b>	<b>.591</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอมจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนทุกปีงบประมาณ และมีระบบติดตามประเมินผลเพื่อให้การปฏิบัติตามแผน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 2.17 (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอมได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และปรับเปลี่ยนทัศนคติในการ

ให้บริการประชาชนตามแผนเป็นประจำ ค่าเฉลี่ย 2.17 และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลางว่า ในภาพรวม สถานีตำรวจภูธรมามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 2.20

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.18

**2.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมามีประสิทธิภาพสูงในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีสภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4**



ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน

สภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. สภ.มาขอม กำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่ใช้และเผยแพร่ให้ข้าราชการตำรวจของ สภ.มาขอมและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน	304 29.0	606 57.8	138 13.2	1,048 100	2.16	.630	ปานกลาง
2. สภ.มาขอม เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน เช่น การดำเนินภารกิจแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเร็ว	284 27.1	623 59.4	141 13.5	1,048 100	2.14	.622	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สภ.มาขอม มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน	298 28.4	660 63.0	90 8.6	1,048 100	2.20	.575	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					2.16	.609	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานมีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.16 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอมกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการและงบประมาณที่ใช้และเผยแพร่ให้ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอม และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน (2) กลุ่มตัวอย่าง

เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.14 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน เช่น การดำเนินการกิจแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเร็ว และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.20 ว่า ในภาพรวม สถานีตำรวจภูธรมายอมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.16

**2.1.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5**

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สภ.มายอ มอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่อง การอนุญาต อนุมัติ การปฏิบัติราชการไปยังผู้มี หน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง เพื่อให้เกิดความ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน	336	637	75	1,048	2.25	.575	ปานกลาง
2. ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ ใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ โทรศัพท์ มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อ ช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ	312	623	113	1,048	2.19	.608	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	285	616	147	1,048	2.13	.629	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.19</b>	<b>.604</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.25 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอมอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่องการอนุญาต อนุมัติ การปฏิบัติราชการ ไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.19 ว่า ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายอใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ โทรศัพท์ มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.13 ว่า ในภาพรวม สถานีตำรวจภูธรมายอมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.19

**2.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์** แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์

สภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการปรับปรุงภารกิจ ของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สภ.มาขอม จัดให้มีการสำรวจ ทบทวนภารกิจ ของตน เพื่อยกเลิก หรือปรับปรุง กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนที่อยู่ในความ รับผิดชอบเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ	319	588	141	1,048	2.17	.641	ปานกลาง
2. สภ.มาขอม จัดทำขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน ระยะเวลาการปรับปรุงภารกิจของ สภ.มาขอม และประกาศไว้ภายในอย่างเปิดเผย	309	612	127	1,048	2.17	.621	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สภ.มาขอม มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทัน ต่อสถานการณ์	346	589	113	1,048	2.22	.624	ปานกลาง
	<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.18</b>	<b>.628</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.17 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอมจัดให้มีการสำรวจทบทวนภารกิจของตน เพื่อยกเลิก หรือปรับปรุง กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.17 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอมจัดทำขั้นตอนการให้บริการประชาชน ระยะเวลาการปรับปรุงภารกิจของสถานีตำรวจภูธรมาขอมและประกาศไว้ภายในอย่างเปิดเผย และ (3) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.22 ว่า ในภาพรวม สถานีตำรวจภูธรมาขอมมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.18

**2.1.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน** แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

สภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. สภ.มาขอม จัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการ ประชาชนได้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบ เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ติดต่อ สอบถามหรือใช้บริการ	431 41.1	529 50.5	88 8.4	1,048 100	2.33	.623	ปานกลาง
2. สภ.มาขอม ประกาศข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ การให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน	347 33.1	586 55.9	115 11.0	1,048 100	2.22	.626	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สภ.มาขอม มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของ	366 34.9	575 54.9	107 10.2	1,048 100	2.25	.625	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.26</b>	<b>.624</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.33 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอมจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือใช้บริการ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 2.22 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอมประกาศข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน และ (3) ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.25 ว่า ในภาพรวม สถานีตำรวจภูธรมาขอมมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.26

**2.1.7 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ** แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

สภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการประเมินผล การปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1. สภ.มาขอม จัดให้มีการประเมินผลการ บริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน โดยคณะผู้ประเมินผลอิสระ	289 27.6	673 64.2	86 8.2	1,048 100	2.19	.566	ปานกลาง
2. สภ.มาขอม ดำรวจความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาใช้ในการประกอบการ พิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้บริการ ประชาชน	312 29.8	602 57.4	134 12.8	1,048 100	2.17	.630	ปานกลาง
3. ในภาพรวม สภ.มาขอม มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	265 25.3	714 68.1	69 6.6	1,048 100	2.19	.533	ปานกลาง
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.18</b>	<b>.576</b>	<b>ปานกลาง</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.19 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอตให้มีการประเมินผลการบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยคณะผู้ประเมินผลอิสระ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.17 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอตสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ แล้วนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชน และ (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.19 ว่า ในภาพรวม สถานีตำรวจภูธรมาขอตมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.18

**2.1.8 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอตตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน** แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.9



ตารางที่ 4.9 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมทั้งหมดของสภาพการ  
บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทาง  
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ภาพรวมทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด สภ.มาขอม มีประสิทธิภาพ สูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แก่ (1) การเกิด ประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิด ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของหน่วยงาน (4) การลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจของ หน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน และ (7) การประเมินผลการ ปฏิบัติราชการ	300	701	47	1,048	2.24	.523	ปานกลาง
	28.6	66.9	4.5	100			

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ  
ภาพรวมทั้งหมดของสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร  
มาขอม ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง  
ค่าเฉลี่ย 2.24 ว่า ในภาพรวมทั้งหมด สถานีตำรวจภูธรมาขอมมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ  
ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ทั้ง 7 ด้าน) ได้แก่ (1) การ  
เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมี  
ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
(5) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการ  
ตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>1. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน</b>							
1.1 สภ.มายอ กำหนดภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	294	610	144	1,048	2.14*	.631	ปานกลาง
1.2 ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ บางส่วน ถูกประชาชนตำหนิหรือร้องเรียนว่าให้บริการอย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริต	250	513	285	1,048	1.97	.714	ปานกลาง
<b>รวม</b>					<b>2.05</b>	<b>.672</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>2. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน</b>							
2.1 สภ.มายอ ไม่อาจติดตามและประเมินผลความสำเร็จของภารกิจของ สภ.มายอ เช่น งานด้านชุมชนมวลชนสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน	260	603	185	1,048	2.07*	.648	ปานกลาง
2.2 สภ.มายอ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามภารกิจที่กำหนดให้สำเร็จจนทำให้การพัฒนาหน่วยงานและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการตำรวจด้านการให้บริการประชาชนกระทำไม่ได้ไม่เต็มที่	241	635	172	1,048	2.07	.625	ปานกลาง
<b>รวม</b>					<b>2.07</b>	<b>.636</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>3. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของหน่วยงาน</b>							
3.1 สก.มายอ ไม่ได้เผยแพร่และทำความเข้าใจ เกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานให้กับข้าราชการ ตำรวจและประชาชน ได้ทราบและเข้าใจโดย ละเอียด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและ หวาดระแวงต่อกัน	316 30.2	539 51.4	193 18.4	1,048 100	2.12*	.687	ปานกลาง
3.2 สก.มายอ ไม่เปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้ หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีส่วนร่วม ในการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการประชาชน	281 26.8	547 52.2	220 21.0	1,048 100	2.06	.689	ปานกลาง
<b>รวม</b>					<b>2.09</b>	<b>.688</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>4. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน</b>							
4.1 สก.มายอ ยังไม่อาจดำเนินการจัดทำระบบ ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ได้	303 28.9	617 58.9	128 12.2	1,048 100	2.17*	.619	ปานกลาง
4.2 ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ยังขาด ความรู้และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และ ระบบเครือข่ายเพื่อลดขั้นตอนการติดต่อ ราชการ	253 24.1	606 57.8	189 18.0	1,048 100	2.06	.647	ปานกลาง
<b>รวม</b>					<b>2.11</b>	<b>.633</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>5. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุง ภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์</b>							
5.1 สภ.มายอ ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และยัตินโยบายของรัฐบาลเป็นหลัก ทำให้บางครั้งการให้บริการประชาชน ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม สังคม และ สถานการณ์	301 28.7	624 59.5	123 11.7	1,048 100	2.17	.613	ปานกลาง
5.2 สภ.มายอ ไม่อาจเปิดเผยการปฏิบัติภารกิจ บางอย่างแก่ประชาชนได้ เนื่องจากเหตุผลด้าน ความปลอดภัย เช่น การกิจการลาดตระเวน และการตรวจค้น	362 34.5	559 53.3	127 12.1	1,048 100	2.22*	.647	ปานกลาง
<b>รวม</b>					<b>2.19</b>	<b>.630</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>6. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน</b>							
6.1 สภ.มายอ ยังไม่อาจจัดสถานที่ทำงานและ จุดบริการประชาชนที่เหมาะสมได้ เช่น ที่จอด รถผู้มาติดต่อราชการเนื่องจากมีข้อจำกัดด้าน การรักษาความปลอดภัยสถานที่	390 37.2	538 51.3	120 11.5	1,048 100	2.26*	.649	ปานกลาง
6.2 ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ ยังไม่อาจ บริการประชาชนให้แล้วเสร็จตามกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานตามที่ได้ ประกาศไว้ได้	359 34.3	548 52.3	141 13.5	1,048 100	2.21	.659	ปานกลาง
<b>รวม</b>					<b>2.23</b>	<b>.654</b>	<b>ปานกลาง</b>

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารจัดการ ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>7. ปัญหาด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน</b>							
7.1 สภ.มายอ ดำเนินการประเมินผลการ ปฏิบัติงานโดยหน่วยเหนือและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเท่านั้น	356	585	107	1,048	2.24	.621	ปานกลาง
7.2 สภ.มายอ นำผลการสำรวจความคิดเห็น ของประชาชนไปใช้ในการวางแผนปรับปรุง การให้บริการประชาชนน้อยมาก	375	552	121	1,048	2.24*	.644	ปานกลาง
<b>รวม</b>					<b>2.24</b>	<b>.623</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.14</b>	<b>.648</b>	<b>ปานกลาง</b>

หมายเหตุ ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีดำรงภูธร มายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้านดังกล่าวข้างต้นนี้ แต่ละด้าน มีหลายปัญหา แต่ในที่นี้ ได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ ศึกษาวิเคราะห์ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2 อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและแนวทางการปรับปรุง

สำหรับหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านดังกล่าว มี ตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง พิจารณาจากค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใด มีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของ ปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน จะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการ กระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดเป็น อันดับสอง และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก จะพิจารณาจาก จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยเลือกปัญหาที่กลุ่ม ตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

นอกจากนี้ เพื่อให้เห็นชัดเจนขึ้น ในตารางที่ 4.10 ข้างบน ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ปัญหา ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอยตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ (2 คำถาม) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีดังนี้

1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน กลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.14 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอยกำหนดภารกิจให้บริการประชาชน ตามนโยบายของรัฐบาล แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.97 ว่า ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอยบางส่วนถูกประชาชน ตำหนิหรือร้องเรียนว่าให้บริการอย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริต

2) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.07 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอยไม่อาจติดตามและ ประเมินผลความสำเร็จของภารกิจของสถานีตำรวจภูธรมาขอย เช่น งานด้านชุมชนมวลชนสัมพันธ์ ได้อย่างชัดเจน และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.07 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอย มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามภารกิจที่กำหนดให้สำเร็จ จนทำให้การพัฒนาหน่วยงานและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการตำรวจ ด้านการให้บริการประชาชน กระทำได้ไม่เต็มที่

3) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของ หน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.12 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอยไม่ได้ เผยแพร่และทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชน ได้ ทราบและเข้าใจโดยละเอียด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและหวาดระแวงต่อกัน และกลุ่มตัวอย่าง เห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.06 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอยไม่เปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้ หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้านการ ให้บริการประชาชน

4) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.17 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอยยังไม่อาจดำเนินการจัดทำระบบให้บริการ ประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ได้ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.06 ว่า ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอยยังขาดความรู้และความพร้อม ในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และระบบเครือข่ายเพื่อลดขั้นตอนการ ติดต่อราชการ

5) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.17 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอ ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายและยี่ตน โยบายของรัฐบาลเป็นหลัก ทำให้บางครั้งการให้บริการประชาชน ไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม สังคม และสถานการณ์ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.22 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอ ไม่อาจเปิดเผยการปฏิบัติภารกิจบางอย่างแก่ประชาชนได้ เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัย เช่น การกักการลาดตระเวน และการตรวจค้น

6) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.26 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอ ยังไม่อาจจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนที่เหมาะสมได้ เช่น ที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.21 ว่า ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายอ ยังไม่อาจบริการประชาชน ให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานตามที่ได้ประกาศไว้ได้

7) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.24 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหน่วยเหนือและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.24 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอ นำผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชนน้อยมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.14

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ การบริการประชาชนตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>1.แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ</b>							
<b>ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน</b>							
สภ.มายอ ควรสอบถามความคิดเห็นและความ	556	456	36	1,048	2.50	.565	มาก
ต้องการของประชาชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน	53.1	43.5	3.4	100			
ผู้นำท้องถิ่น หรือคณะกรรมการตรวจสอบ							
ติดตามการทำงานของตำรวจ (กต.ตร.) ก่อน							
กำหนดภารกิจ รวมทั้งควรส่งเสริม คุณธรรม							
จริยธรรมแก่ข้าราชการตำรวจ เช่น การอบรม							
จริยธรรมก่อนเข้าก่อนออกปฏิบัติหน้าที่							
<b>2. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้าน</b>							
<b>การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน</b>							
สภ.มายอ ควรวางแผนและกำหนดภารกิจและ	573	423	52	1,048	2.50	.591	มาก
กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ เช่น การ	54.7	40.4	5.0	100			
สำรวจความพึงพอใจของประชาชน							
หลังการให้บริการ รวมทั้งควรส่งเสริมให้							
ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจอย่าง							
เต็มความรู้ความสามารถควบคู่ไปกับการจัดการ							
ฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชน โดย							
ขอรับการสนับสนุนวิทยากรจากภาคเอกชนที่มี							
ประสบการณ์ เช่น จากธนาคาร และ โรงแรม							



ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
การบริการประชาชนตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน							
<b>3. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้าน</b>							
<b>การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิง</b>							
<b>ภารกิจของหน่วยงาน</b>							
สภ.มายอ ควรทำให้ข้าราชการตำรวจและ	551	433	64	1,048	2.46	.609	มาก
ประชาชนทราบและเข้าใจในภารกิจของหน่วย ทั้ง โดยการใช้ออกสารและการชี้แจงโดย ข้าราชการตำรวจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ตัวแทน ประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ ร่วมตรวจสอบ โครงการหรือแผนงานด้านการให้บริการ ประชาชนว่ามีความคุ้มค่ากับงบประมาณ หรือไม่	52.6	41.3	6.1	100			
<b>4. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้าน</b>							
<b>การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>							
สภ.มายอ ควรปรับปรุงระบบให้บริการ	611	378	59	1,048	2.53	.602	มาก
ประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ให้สมบูรณ์ โดยมอบอำนาจ ตัดสินใจไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง รวมทั้งควรฝึกอบรมข้าราชการตำรวจของ สภ. มายอ ให้มีความรู้และความพร้อมในการใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ฝึกอบรมการใช้ คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	58.3	36.1	5.6	100			

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ การบริการประชาชนตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>5. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้าน</b>							
<b>การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อ</b>							
<b>สถานการณ์</b>							
สภ.มาขอ ควรสำรวจข้อมูล ความต้องการของ	605	378	65	1,048	2.52	.612	มาก
ประชาชนเพื่อทบทวน ปรับปรุง ภารกิจของ	57.7	36.1	6.2	100			
สภ.มาขอ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ระเบียบการเยี่ยม							
ผู้ต้องหา การขอให้ปล่อยตัวชั่วคราว (การขอ							
ประกันตัวผู้ต้องหา) รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์							
ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเหตุผลเกี่ยวกับ							
ระเบียบการรักษาความลับของทางราชการ							
<b>6. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้าน</b>							
<b>การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง</b>							
<b>ความต้องการของประชาชน</b>							
สภ.มาขอ ควรจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการ	633	349	66	1,048	2.54	.612	มาก
ประชาชนให้เหมาะสม สะดวก และความ	60.4	33.3	6.3	100			
ปลอดภัย เช่น การนำระบบ 5 ส. มาใช้ การใช้							
กล้องวงจรปิดในการรักษาความปลอดภัย							
รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการ							
ให้บริการให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน เช่น							
ขั้นตอนการดำเนินคดีกับผู้ต้องหา							
การดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม							

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
การบริการประชาชนตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
<b>7. แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ</b>							
<b>ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>							
สภ.มาขอ ควรเปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้มีการ	589	419	40	1,048	2.52	.571	มาก
ประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการ โดยคณะ ผู้ประเมินอิสระ เช่น ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำศาสนา รวมทั้งควรสำรวจความคิดเห็นของประชาชน แล้วนำไปใช้ประกอบการวางแผนปรับปรุง การให้บริการประชาชน เช่น การเยี่ยม ผู้ต้องหา	56.2	40.0	3.8	100			
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.51</b>	<b>.594</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อ (1 คำถาม) มีดังนี้

1) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน**  
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอควรสอบถามความคิดเห็น และความต้องการของประชาชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น หรือคณะกรรมการตรวจสอบ ติดตามการทำงานของตำรวจ (กต.ตร.) ก่อนกำหนดภารกิจ รวมทั้งควรส่งเสริม คุณธรรมจริยธรรม แก่ข้าราชการตำรวจ เช่น การอบรมจริยธรรมตอนเช้าก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

2) **แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน**  
กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.50 ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอควรวางแผน และกำหนดภารกิจและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนหลังการให้บริการ รวมทั้งควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจอย่าง เต็มความรู้ความสามารถควบคู่ไปกับการจัดการฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชน โดยขอรับ การสนับสนุนวิทยากรจากภาคเอกชนที่มีประสบการณ์ เช่น จากธนาคาร และ โรงแรม

3) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.46 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอควรทำให้ข้าราชการตำรวจและประชาชนทราบและเข้าใจในภารกิจของหน่วยทั้งโดยการใช้เอกสารและการชี้แจงโดยข้าราชการตำรวจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ ร่วมตรวจสอบโครงการหรือแผนงานด้านการให้บริการประชาชนว่ามีความคุ้มค่ากับงบประมาณหรือไม่

4) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.53 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอควรปรับปรุงระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ให้สมบูรณ์ โดยมอบอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง รวมทั้งควรฝึกอบรมข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายอให้มีความรู้และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.52 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอควรสำรวจข้อมูล ความต้องการของประชาชนเพื่อทบทวน ปรับปรุง ภารกิจของสถานีตำรวจภูธรมายออย่างสม่ำเสมอ เช่น ระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องหา การขอให้ปล่อยตัวชั่วคราว (การขอประกันตัวผู้ต้องหา) รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเหตุผลเกี่ยวกับระเบียบการรักษาความลับของทางราชการ

6) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.54 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอควรจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนให้เหมาะสม สะดวก และความปลอดภัย เช่น การนำระบบ 5 ส. มาใช้ การใช้กล้องวงจรปิดในการรักษาความปลอดภัย รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน เช่น ขั้นตอนการดำเนินคดีกับผู้ต้องหา และการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม

7) *แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน* กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.52 ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอควรเปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระ เช่น ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำศาสนา รวมทั้งควรสำรวจความคิดเห็นของประชาชนแล้วนำไปใช้ประกอบการวางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชน เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 2.51

#### 2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบความสำเร็จ

โดยผู้ศึกษาได้นำตามกรอบแนวคิด 5M ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) การบริหารงบประมาณ (Money) การบริหารงานทั่วไป (Management) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) และการบริหารคุณธรรม (Morality) มาใช้ในการวิเคราะห์ ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุง การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของ สภ.มายอ ประสบความสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์</b>							
1.1 การบรรจุแต่งตั้ง เช่น การดำเนินงาน บรรจุแต่งตั้งข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ เพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่าง เหมาะสม บริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่สนับสนุน ระบบพวกพ้องหรือไม่ใช้ระบบอุปถัมภ์	527	464	57	1,048	2.45	.597	มาก
1.2 การพัฒนาและฝึกอบรม เช่น การพัฒนา และฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชน แก่ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ความสามารถ	501	464	83	1,048	2.40	.631	มาก
<b>รวม</b>					<b>2.42</b>	<b>.614</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุง การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของ สก.มายอ ประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>2. ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ</b>							
2.1 การจัดสรรงบประมาณ เช่น สก.มายอ ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การ บริหารจัดการด้านการให้บริการ ทำให้ ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ดำเนิน กิจกรรมหรือโครงการด้วยความสบายใจ สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น	437	520	91	1,048	2.33	.629	ปานกลาง
2.2 การตรวจสอบ เช่น ตรวจสอบการรายงาน ค่าใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการ ประชาชนของ สก.มายอ อย่างถูกต้องตาม ระเบียบ การควบคุมและตรวจสอบภายใน อย่างเข้มงวด และการสนับสนุนให้หน่วยงาน ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ	448	516	84	1,048	2.35	.622	มาก
<b>รวม</b>					<b>2.34</b>	<b>.625</b>	<b>มาก</b>
<b>3. ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป</b>							
3.1 ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เช่น การที่ ผู้บังคับบัญชาของ สก.มายอ กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน	509	464	75	1,048	2.41	.621	มาก
3.2 การประชาสัมพันธ์ เช่น การที่ สก.มายอ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนทราบอย่าง ทั่วถึงและต่อเนื่อง	447	495	106	1,048	2.33	.650	ปานกลาง
<b>รวม</b>					<b>2.37</b>	<b>.635</b>	<b>มาก</b>

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุง การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของ สก.มายอ ประสบผลสำเร็จ ตามกรอบแนวคิด 5M	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
<b>4. ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์</b>							
4.1 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เช่น การที่ สก.มายอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอ แก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน	420 40.1	531 50.7	97 9.3	1,048 100	2.31	.631	ปานกลาง
4.2 ผู้บังคับบัญชาของ สก.มายอ เช่น การมี ความคิดริเริ่มในการนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่และ ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน	457 43.6	494 47.1	97 9.3	1,048 100	2.34	.641	มาก
<b>รวม</b>					<b>2.32</b>	<b>.636</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>5. ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม</b>							
5.1 ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ เช่น การ ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบวินัยด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตเป็นประจำ	548 52.3	442 42.2	58 5.5	1,048 100	2.47	.600	มาก
5.2 ผู้บังคับบัญชาของ สก.มายอ เช่น การ ทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ ประชาชน	551 52.6	435 41.5	62 5.9	1,048 100	2.47	.606	มาก
<b>รวม</b>					<b>2.47</b>	<b>.603</b>	<b>มาก</b>
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.38</b>	<b>.622</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สถานีตำรวจภูธรมายอประสบความสำเร็จโดยใช้กรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานทั่วไป การบริหารวัสดุอุปกรณ์ และการบริหารคุณธรรม ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ (หรือ 2 ข้อคำถาม) มีดังนี้

1) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.45 ต่อการ

บรรจุแต่งตั้ง เช่น การดำเนินงานบรรจุแต่งตั้งข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม บริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือไม่ใช้ระบบอุปถัมภ์ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.40 ต่อการพัฒนาและฝึกอบรม เช่น การพัฒนาและฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชนแก่ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จด้านการบริหารงบประมาณ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.33 ต่อการจัดสรรงบประมาณ เช่น สถานีตำรวจภูธรมาได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ทำให้ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอดำเนินกิจกรรมหรือโครงการด้วยความสบายใจ สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.35 ต่อการตรวจสอบ เช่น ตรวจสอบการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขออย่างถูกต้องตามระเบียบ การควบคุมและตรวจสอบภายในอย่างเข้มงวด และการสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จด้านการบริหารงานทั่วไป พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.41 ต่อการมีภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เช่น การที่ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรมาขอกล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.33 ต่อการประชาสัมพันธ์ เช่น การที่สถานีตำรวจภูธรมาขอ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง

4) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.31 ต่อความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เช่น การที่สถานีตำรวจภูธรมาขอมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.34 ต่อผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรมาขอ เช่น การมีความคิดริเริ่มในการนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่และทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน

5) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จด้านการบริหารคุณธรรม พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.47 ต่อข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบวินัยด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นประจำ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย



2.47 ต่อผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรมายอ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการประชาชน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 2.38

2.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ

การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและ ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของ สภ.มายอ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้ บริการประชาชนของ สภ.มายอ ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในปัจจุบัน สูงกว่าในอดีต	560	442	46	1,048	2.49	.581	มาก
2. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้าน การให้ บริการประชาชนของ สภ.มายอ ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสูงกว่าสถานี ตำรวจภูธรอื่นในระดับเดียวกัน	536	427	85	1,048	2.43	.639	มาก
3. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้ บริการประชาชนของ สภ.มายอ ตามแนวทาง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกต่อประชาชน สูงกว่าในปัจจุบัน	561	384	103	1,048	2.44	.666	มาก

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและ ภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของ สภ.มยอ	ระดับความเห็นด้วย				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
4. ในภาพรวม ในอนาคต สภ.มยอ มี แนวโน้มที่จะนำหลักการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่าง จริงจังและต่อเนื่องมากกว่าในปัจจุบัน	574	385	89	1,048	2.46	.647	มาก
5. ในภาพรวม ในอนาคต สภ.มยอ มี แนวโน้มที่จะนำหลักการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชนตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้เป็นแนวทาง ในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่าง จริงจังและต่อเนื่องมากกว่าในปัจจุบัน	632	339	77	1,048	2.53	.630	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>					<b>2.47</b>	<b>.632</b>	<b>มาก</b>

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่า ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมยอ มีดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.49 ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธร มยอในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.43 ว่า ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมยอสูงกว่าสถานีตำรวจภูธรอื่น ในระดับเดียวกัน (3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.44 ว่า ในภาพรวม การบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมยอในอนาคตมีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกต่อประชาชนสูงกว่าในปัจจุบัน (4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.46 ว่า ในภาพรวม ในอนาคตสถานีตำรวจภูธรมยอมีแนวโน้มที่จะนำหลักการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มากกว่าในปัจจุบัน และ (5) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.53 ว่า ในภาพรวม

ในอนาคตสถานีตำรวจภูธรมามีแนวโน้มที่จะนำหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องมากกว่าในปัจจุบัน

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาย พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมหรือกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 2.47

**2.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาย ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ดังนี้**

2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายกับประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ

2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี

**2.6.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายกับประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.14**

ตารางที่ 4.14 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอมกับประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,048)				t	Sig. (2-tailed)
	ตำรวจ สภ.มายอ $\bar{X}$ (n = 157)	S.D.	ประชาชนใน พื้นที่ อ.มายอ $\bar{X}$ (n = 891)	S.D.		
2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการบริหารจัดการ 7 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง						
1. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	2.39	.515	2.14	.596	4.951	.000*
2. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	2.35	.505	2.18	.598	3.392	.001*
3. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าใน เชิงภารกิจของหน่วยงาน	2.30	.500	2.18	.586	2.388	.017*
4. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2.36	.531	2.09	.636	4.917	.000*
5. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทัน ต่อสถานการณ์	2.43	.545	2.19	.630	4.495	.000*

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการบริหารจัดการ 7 ด้าน จำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,048)				t	Sig. (2-tailed)
	ตำรวจ สภ.มายอ $\bar{X}$ (n=157)	S.D.	ประชาชนใน พื้นที่ อ.มายอ $\bar{X}$ (n=891)	S.D.		
6. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน	2.50	.539	2.20	.629	5.504	.000*
7. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	2.29	.555	2.17	.527	2.546	.015*
เฉลี่ยรวม	2.37	.527	2.16	.600	4.014	.004*

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์ ดังนี้

1) การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายอกับประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ได้พิจารณาจากค่า Sig.(2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม **แตกต่างกัน** ค่า Sig.(2-tailed) จะน้อยกว่า  $\alpha$  หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed) <  $\alpha$  (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม **ไม่แตกต่างกัน** ค่า Sig.(2-tailed) จะมากกว่า หรือเท่ากับ  $\alpha$  หรือเขียนว่า Sig.(2-tailed)  $\geq \alpha$  (ในตารางได้ใส่เครื่องหมาย n.s. ไว้ ซึ่งหมายถึง non significant หรือ ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05)

2) t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3) Sig.(2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แยกต่าง หรือ ไม่แตกต่างกัน

4) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha$ ) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธ สมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้  $\alpha = 0.05$  หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5) \* หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม แยกต่าง (Sig.(2-tailed)  $< \alpha$ )

6) <sup>n.s</sup> หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (Sig.(2-tailed)  $\geq \alpha$ )

7) เนื่องจากค่า  $t$  และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.6 จึงได้แสดงค่า S.D. ไว้ด้วย และบาง ตารางจึงได้แสดงค่า  $t$  ไว้ด้วยถึงแม้ว่าในทุกตารางผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า S.D. และค่า  $t$  มาใช้ในการ วิเคราะห์หรือเขียนบรรยายได้ตารางไว้ก็ตาม

จากตารางที่ 4.14 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาอยู่กับประชาชนในพื้นที่อำเภอมาขอต่อภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอ 7 ด้าน ปรากฏว่า ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ หน่วยงาน (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (4) ด้านการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ด้านการ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) ด้านการประเมินผล การปฏิบัติราชการ แยกต่าง ทั้ง 7 ด้าน โดยค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้ในตาราง (ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000, 0.001, 0.017, 0.000, 0.000, 0.000 และ 0.015 ตามลำดับ)

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็น ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาอยู่กับประชาชนในพื้นที่อำเภอมาขอต่อภาพรวมการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 7 ด้าน

**2.6.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่อำเภอมาขอระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี** แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและ สูงกว่าปริญญาตรี

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการ 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า	S.D.	ปริญญาตรี	S.D.		
	ปริญญาตรี		หรือเทียบเท่า และสูงกว่า			
	$\bar{X}$ (n = 667)		$\bar{X}$ (n = 224)			
1. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	2.12	.596	2.18	.595	-1.177	.240 <sup>n.s.</sup>
2. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	2.18	.588	2.19	.629	-.261	.794 <sup>n.s.</sup>
3. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจหน่วยงาน	2.17	.588	2.21	.580	-.859	.390 <sup>n.s.</sup>
4. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2.09	.651	2.10	.591	-.168	.867 <sup>n.s.</sup>

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ต่อภาพรวมการบริหารจัดการ 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,080)				t	Sig. (2-tailed)
	ต่ำกว่า	S.D.	ปริญญาตรี	S.D.		
	ปริญญาตรี		หรือเทียบเท่า	และสูงกว่า		
	$\bar{X}$		$\bar{X}$			
	(n = 667)		(n = 224)			
5. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์	2.18	.620	2.19	.659	-.155	.877 <sup>n.s.</sup>
6. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.19	.625	2.23	.642	-.796	.426 <sup>n.s.</sup>
7. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	2.16	.517	2.18	.558	-.445	.657 <sup>n.s.</sup>
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.15</b>	<b>.597</b>	<b>2.18</b>	<b>.607</b>	<b>-0.543</b>	<b>.607<sup>n.s.</sup></b>

จากตารางที่ 4.15 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ ต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ปรากฏว่า ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ด้านการการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ไม่แตกต่างกัน โดยค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า  $\alpha$  (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย \* ไว้



ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.240, 0.794, 0.390, 0.867, 0.877, 0.426 และ 0.657 ตามลำดับ)

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่อำเภอมาฮองระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาฮอง ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาฮองตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการปัญหาแนวทางการปรับปรุง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จ การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาฮอง

3.1 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาฮองตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ได้แสดงไว้ในภาพที่ 4.1

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่าเฉลี่ย รวม
	มาก %	ปานกลาง %	น้อย %		
<b>1. การเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน</b>					
1.1 สภ.มายอ กำหนดภารกิจให้บริการ ประชาชนโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง	29.7	<b>63.2</b>	7.2	2.23	<b>2.21</b>
1.2 ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ ปฏิบัติ หน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	30.8	<b>61.6</b>	7.5	2.23	
1.3 ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูง ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดประโยชน์สุขของ ประชาชน	27.8	<b>62.0</b>	10.2	2.18	
<b>2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน</b>					
2.1 สภ.มายอ จัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อให้ บริการประชาชนทุกปีงบประมาณ และมีระบบ ติดตามประเมินผลเพื่อให้การปฏิบัติตามแผน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	27.2	<b>63.0</b>	9.8	2.17	<b>2.18</b>
2.2 ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ ได้รับการ พัฒนาความรู้ ความสามารถ และปรับเปลี่ยน ทัศนคติในด้านการให้บริการประชาชนตาม แผนเป็นประจำ	28.0	<b>60.9</b>	11.2	2.17	
2.3 ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูง ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของหน่วยงาน	29.6	<b>61.3</b>	9.2	2.20	

การ  
ปรับปรุง  
การบริหาร  
จัดการ  
ด้านการ  
ให้บริการ  
ประชาชน  
ของสถานี  
ตำรวจภูธร  
มายอ  
จังหวัด  
ปัตตานี

สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า เฉลี่ย รวม
	มาก %	ปานกลาง %	น้อย %		
<b>3. การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของรัฐ</b>					
3.1 สก.มายอ กำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และ งบประมาณที่ใช้ และเผยแพร่ให้ข้าราชการ ตำรวจของ สก.มายอ และประชาชนทราบและ เข้าใจทั่วกัน	29.0	<b>57.8</b>	13.2	2.16	2.16
3.2 สก.มายอ เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอก หรือประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินความ คุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ประชาชน เช่น การดำเนินภารกิจแล้วเสร็จตาม วัตถุประสงค์ และการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดเพื่อ แก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเร็ว	27.1	<b>59.4</b>	13.5	2.14	
3.3 ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้าน การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิง ภารกิจของหน่วยงาน	28.4	<b>63.0</b>	8.6	2.20	
<b>4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>					
4.1 สก.มายอ มอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่อง การอนุญาต อนุมัติ การปฏิบัติราชการ ไปยังผู้มี หน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้เกิดความ สะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน	32.1	<b>60.8</b>	7.2	2.25	2.19
4.2 ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ใช้ เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และ โทรศัพท์ มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อ ช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ	29.8	<b>59.4</b>	10.8	2.19	
4.3 ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงใน การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้าน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	27.2	<b>58.8</b>	14.0	2.13	

การ  
ปรับปรุง  
การบริหาร  
จัดการ  
ด้านการ  
ให้บริการ  
ประชาชน  
ของสถานี  
ตำรวจภูธร  
มายอ  
จังหวัด  
ปัตตานี

ภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายน ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า เฉลี่ย รวม
	มาก %	ปานกลาง %	น้อย %		
<b>5. การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน ให้ทันต่อสถานการณ์</b>					
5.1 สภ.มายอ จัดให้มีการสำรวจ ทบทวน ภารกิจของตน เพื่อยกเลิก หรือปรับปรุง กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการ บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่ อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ	30.4	<b>56.1</b>	13.5	2.17	<b>2.18</b>
5.2 สภ.มายอ จัดทำขั้นตอนการให้บริการ ประชาชน ระยะเวลาการปรับปรุงภารกิจของ สภ.มายอ และประกาศไว้ภายในอย่างเปิดเผย	29.5	<b>58.4</b>	12.1	2.17	
5.3 ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูง ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของ หน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์	33.0	<b>56.2</b>	10.8	2.22	
<b>6. การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน</b>					
6.1 สภ.มายอ จัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการ ประชาชน ได้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบ เพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ติดต่อ สอบถามหรือใช้บริการ	41.1	<b>50.5</b>	8.4	2.33	<b>2.26</b>
6.2 สภ.มายอ ประกาศข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ การให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน	33.1	<b>55.9</b>	11.0	2.22	
6.3 ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูง ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ด้านการอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน	34.9	<b>54.9</b>	10.2	2.25	

การ  
ปรับปรุง  
การบริหาร  
จัดการ  
ด้านการ  
ให้บริการ  
ประชาชน  
ของสถานี  
ตำรวจภูธร  
มายน  
จังหวัด  
ปัตตานี

ภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			ค่า เฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า เฉลี่ย รวม	การ ปรับปรุง การบริหาร จัดการ ด้านการ ให้บริการ ประชาชน ของสถานี ตำรวจภูธร มายอ จังหวัด ปัตตานี
	มาก %	ปานกลาง %	น้อย %			
7. การประเมินผลการปฏิบัติราชการ						
7.1 สภ.มายอ จัดให้มีการประเมินผลการ การบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานให้บริการ ประชาชน โดยคณะผู้ประเมินผลอิสระ	27.6	<b>64.2</b>	8.2	2.19	2.18	
7.2 สภ.มายอ สํารวจความคิดเห็นของ ประชาชนผู้ให้บริการ แล้วนำมาใช้ในการ ประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการ ให้บริการประชาชน	29.8	<b>57.4</b>	12.8	2.17		
7.3 ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูง ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการ ประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน	25.3	<b>68.1</b>	6.6	2.19		

ภาพที่ 4.1 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการ  
ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทาง  
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

หมายเหตุ ในภาพที่ 4.1 ข้างบน และตารางที่ 4.16 ข้างล่าง ได้นำเสนอแสดงเฉพาะค่า  
ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเฉลี่ยรวม เนื่องจากค่าดังกล่าวมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน  
อีกทั้งในตารางค่าสถิติการวิเคราะห์ข้างต้น ได้นำค่าดังกล่าวมาใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์

จากภาพที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ  
สภาพการบริหารจัดการของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ (หรือ 2 ข้อคำถาม) และภาพรวมอีก 1 ข้อ มีดังนี้

- 1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ข้อ มีจำนวน 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้าน  
การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้าน  
การมีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน  
(5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ด้านการการอำนวยความสะดวก

และการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

2) ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า สถานีตำรวจภูธรมลายูมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน

**3.2 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการปัญหา แนวทางการปรับปรุง ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้การปรับปรุงการบริหารจัดการประสบความสำเร็จ การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมลายู ได้แสดงไว้ในตารางที่ 4.17**

ตารางที่ 4.16 ค่าสถิติสรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง สภาพการบริหารจัดการ สอง ปัญหา สาม แนวทางการปรับปรุง สี่ ปัจจัย และ ห้า การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมลายู

หนึ่ง สภาพของการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
1. สภาพการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน				
1.1 สภ.มลายู กำหนดภารกิจให้บริการประชาชน โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง	29.7	<b>63.2</b>	7.2	2.23
1.2 ข้าราชการตำรวจของ สภ.มลายู ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน	30.8	<b>61.6</b>	7.5	2.23
1.3 ในภาพรวม สภ.มลายู มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	27.8	<b>62.0</b>	10.2	2.18
	<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>			<b>2.21</b>

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

หนึ่ง สภาพของการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
2. สภาพการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
2.1 สก.มายอจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนทุก ปีงบประมาณ และมีระบบติดตามประเมินผลเพื่อให้การปฏิบัติตาม แผน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	27.2	<b>63.0</b>	9.8	2.17
2.2 ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และปรับเปลี่ยนทัศนคติในการให้บริการ ประชาชนตามแผนเป็นประจำ	28.0	<b>60.9</b>	11.2	2.17
2.3 ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน	29.6	<b>61.3</b>	9.2	2.20
	ค่าเฉลี่ยรวม			<b>2.18</b>
3. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความ คุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3.1 สก.มายอ กำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงานหรือ โครงการ และงบประมาณที่ใช้ และเผยแพร่ให้ ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน	29.0	<b>57.8</b>	13.2	2.16
3.2 สก.มายอ เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมี ส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้านการให้ บริการประชาชน เช่น การดำเนินภารกิจแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเร็ว	27.1	<b>59.4</b>		2.14
3.3 ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของ หน่วยงาน	28.4	<b>63.0</b>		2.20
	เฉลี่ยรวม			<b>2.16</b>

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

หนึ่ง สภาพของการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
4. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
4.1 สก.มายอ มอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่องการอนุญาต อนุมัติ การปฏิบัติราชการ ไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้เกิด ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน	32.1	<b>60.8</b>	7.2	2.25
4.2 ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์ มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อ ช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ	29.8	<b>59.4</b>	10.8	2.19
4.3 ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	27.2	<b>58.8</b>	14.0	2.13
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.19</b>
5. สภาพการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน ให้ทันต่อสถานการณ์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
5.1 สก.มายอ จัดให้มีการสำรวจ ทบทวนภารกิจของตน เพื่อยกเลิก หรือปรับปรุง กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านการให้บริการประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้ ทันสมัยอยู่เสมอ	30.4	<b>56.1</b>	13.5	2.17
5.2 สก.มายอ จัดทำขั้นตอนการให้บริการประชาชน ระยะเวลาการ ปรับปรุงภารกิจของ สก.มายอ และประกาศไว้ภายในอย่างเปิดเผย	29.5	<b>58.4</b>	12.1	2.17
5.3 ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อ สถานการณ์	33.0	<b>56.2</b>	10.8	2.22
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.18</b>



ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

หนึ่ง สภาพของการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
6.สภาพการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
6.1 สภ.มายอ จัดสถานที่ทำงาน และจัดบริการประชาชนได้อย่าง เหมาะสม เป็นระเบียบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ ติดต่อสอบถามหรือใช้บริการ	41.1	<b>50.5</b>	8.4	2.33
6.2 สภ.มายอ ประกาศข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการให้ ประชาชนทราบอย่างชัดเจน	33.1	<b>55.9</b>	11.0	2.22
6.3 ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความ ต้องการของประชาชน	34.9	<b>54.9</b>	10.2	2.25
เฉลี่ยรวม				<b>2.26</b>
7. สภาพการบริหารจัดการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
7.1 สภ.มายอ จัดให้มีการประเมินผลการบริหารจัดการหรือการ ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยคณะผู้ประเมินผลอิสระ	27.6	<b>64.2</b>	8.2	2.19
7.2 สภ.มายอ ดำรงความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการ แล้วนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการ ให้บริการประชาชน	29.8	<b>57.4</b>	12.8	2.17
7.3 ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	25.3	<b>68.1</b>	6.6	2.19
เฉลี่ยรวม				<b>2.18</b>

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

สอง ปัญหาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
<b>1. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน</b>				
1.1 สก.มายอ กำหนดภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของ รัฐบาล แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	28.1	<b>58.2</b>	13.7	2.14
1.2 ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ บางส่วนถูกประชาชนตำหนิ หรือร้องเรียนว่าให้บริการอย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริต	23.9	<b>49.0</b>	27.2	1.97
เฉลี่ยรวม				<b>2.05</b>
<b>2. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของหน่วยงาน</b>				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
2.1 สก.มายอ ไม่อาจติดตามและประเมินผลความสำเร็จของ ภารกิจของ สก.มายอ เช่น งานด้านชุมชนมวลชนสัมพันธ์ ได้อย่าง ชัดเจน	24.8	<b>57.5</b>	17.7	2.07
2.2 สก.มายอ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามภารกิจที่กำหนดให้สำเร็จ จนทำให้การพัฒนาหน่วยงานและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการตำรวจ ด้านการ ให้บริการประชาชนกระทำไม่ได้เต็มที่	23.0	<b>60.6</b>	16.4	2.07
เฉลี่ยรวม				<b>2.07</b>
<b>3. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน</b>				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3.1 สก.มายอ ไม่ได้เผยแพร่และทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของ หน่วยงานให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบและ เข้าใจโดยละเอียด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและหวาดระแวงต่อกัน	30.2	<b>51.4</b>	18.4	2.12
3.2 สก.มายอ ไม่เปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้หน่วยงานภายนอกหรือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการประชาชน	26.8	<b>52.2</b>	21.0	2.06
เฉลี่ยรวม				<b>2.09</b>

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

สอง ปัญหาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
4. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
4.1 สก.มายอ ยังไม่อาจดำเนินการจัดทำระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ได้	28.9	<b>58.9</b>	12.2	2.17
4.2 ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ยังขาดความรู้และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และระบบเครือข่ายเพื่อลดขั้นตอนการติดต่อราชการ	24.1	<b>57.8</b>	18.0	2.06
เฉลี่ยรวม				<b>2.11</b>
5. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
5.1 สก.มายอ ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และขีตนโยบายของรัฐบาลเป็นหลัก ทำให้บางครั้งการให้บริการประชาชนไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม สังคม และสถานการณ์	28.7	<b>59.5</b>	11.7	2.17
5.2 สก.มายอ ไม่อาจเปิดเผยการปฏิบัติภารกิจบางอย่างแก่ประชาชนได้ เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัย เช่น การกักตวงและตรวจค้น	34.5	<b>53.3</b>	12.1	2.22
เฉลี่ยรวม				<b>2.19</b>
6. ปัญหาการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
6.1 สก.มายอ ยังไม่อาจจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนที่เหมาะสมได้ เช่น ที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่	37.2	<b>51.3</b>	11.5	2.26
6.2 ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ยังไม่อาจบริการประชาชนให้แล้วเสร็จตามกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานตามที่ได้ประกาศไว้ได้	34.3	<b>52.3</b>	13.5	2.21
เฉลี่ยรวม				<b>2.23</b>

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

สอง ปัญหาการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
7. ปัญหาการบริหารจัดการ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
7.1 สก.มายอ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหน่วย เหนือและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น	34.0	<b>55.8</b>	10.2	2.24
7.2 สก.มายอ นำผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนไปใช้ ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชนน้อยมาก	35.8	<b>52.7</b>	11.5	2.24
<b>เฉลี่ยรวม</b>				<b>2.24</b>
สาม แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
1. แนวทางการปรับปรุง ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
สก.มายอ ควรสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของ ประชาชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น หรือ คณะกรรมการตรวจสอบติดตามการทำงานของตำรวจ (กต.ตร.) ก่อนกำหนดภารกิจ รวมทั้งควรส่งเสริม คุณธรรมจริยธรรมแก่ ข้าราชการตำรวจ เช่น การอบรมจริยธรรมตอนเช้าก่อนออก ปฏิบัติหน้าที่	<b>53.1</b>	43.5	3.4	2.50
2. แนวทางการปรับปรุง ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของหน่วยงาน				
สก.มายอ ควรวางแผนและกำหนดภารกิจและกำหนดตัวชี้วัด ความสำเร็จของภารกิจ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนหลังการให้บริการ รวมทั้งควรส่งเสริมให้ข้าราชการ ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ควบคู่ไปกับการจัดการฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชน โดยขอรับการสนับสนุนวิทยากรจากภาคเอกชนที่มีประสบการณ์ เช่น จากธนาคาร และโรงแรม	<b>54.7</b>	40.4	5.0	2.50

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ตาม แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
3. แนวทางการปรับปรุงด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจของหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
สภ.มายอ ควรทำให้ข้าราชการตำรวจและประชาชนทราบและเข้าใจในภารกิจของหน่วยทั้งโดยการใช้ออกสารและการชี้แจง โดยข้าราชการตำรวจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชน หรือองค์กรต่าง ๆ ร่วมตรวจสอบโครงการหรือแผนงานด้านการให้บริการประชาชนว่ามีความคุ้มค่ากับงบประมาณหรือไม่	<b>52.6</b>	41.3	6.1	2.46
4. แนวทางการปรับปรุง ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
สภ.มายอ ควรปรับปรุงระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ให้สมบูรณ์ โดยมอบอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง รวมทั้งควรฝึกอบรมข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ ให้มีความรู้และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	<b>58.3</b>	36.1	5.6	2.53
5. แนวทางการปรับปรุงด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน ให้ทันต่อสถานการณ์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
สภ.มายอ ควรสำรวจข้อมูล ความต้องการของประชาชนเพื่อ ทบทวน ปรับปรุง ภารกิจของ สภ.มายอ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องหา การขอให้ปล่อยตัวชั่วคราว (การขอประกันตัวผู้ต้องหา) รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ทราบและเข้าใจเหตุผลเกี่ยวกับระเบียบการรักษาความลับของทางราชการ	<b>57.7</b>	36.1	6.2	2.52

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

สาม แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน				
6. แนวทางการปรับปรุงด้านการมีประสิทธิภาพ และ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
สภ.มายอ ควรจัดสถานที่ทำงาน และจัดบริการประชาชนให้ เหมาะสม สะดวก และความปลอดภัย เช่น การนำระบบ 5 ส. มาใช้ การใช้กล้องวงจรปิดในการรักษาความปลอดภัยรวมทั้ง ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชน เข้าใจอย่างชัดเจน เช่น ขั้นตอนการดำเนินคดีกับผู้ต้องหา การ ดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม	<b>60.4</b>	33.3	6.3	2.54
7. แนวทางการปรับปรุง ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
สภ.มายอ ควรเปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้มีการประเมินผลการ ปฏิบัติงานให้บริการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระ เช่น ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำศาสนา รวมทั้งควรสำรวจความคิดเห็นของประชาชนแล้ว นำไปใช้ประกอบการวางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชน เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา	<b>56.2</b>	40.0	3.8	2.52
สี่ ปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M				
1. ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
1.1 การบรรจุ แต่งตั้ง เช่น การดำเนินงานบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ ตำรวจของ สภ.มายอ เพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่าง เหมาะสม บริสุทธิ์ ยุติธรรม ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้องหรือ ไม่ใช่ระบบอุปถัมภ์	<b>50.3</b>	44.3	5.4	2.45
1.2 การพัฒนาและฝึกอบรม เช่น การพัฒนาและฝึกอบรมด้าน การให้บริการประชาชนแก่ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ เพื่อ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	<b>47.8</b>	44.3	7.9	2.40

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

<b>สี่ ปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ</b>				
<b>ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M</b>				
<b>2. ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ</b>	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
2.1 การจัดสรรงบประมาณ เช่น สภ.มายอ ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ทำให้ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการด้วยความสบายใจ สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น	41.7	<b>49.6</b>	8.7	2.33
2.2 การตรวจสอบ เช่น ตรวจสอบการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนของ สภ.มายอ อย่างถูกต้องตามระเบียบ การควบคุมและตรวจสอบภายในอย่างเข้มงวด การสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ	42.7	<b>49.2</b>	8.0	2.35
<b>3. ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป</b>				
	<b>ระดับความเห็นด้วย</b>			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
3.1 ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เช่น การที่ผู้บังคับบัญชาของ สภ.มายอ กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน	<b>48.6</b>	44.3	7.2	2.41
3.2 การประชาสัมพันธ์ เช่น การที่ สภ.มายอ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง	42.7	<b>47.2</b>	10.1	2.33
<b>4. ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์</b>				
4.1 ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เช่น การที่ สภ.มายอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน	40.1	<b>50.7</b>	9.3	2.31
4.2 ผู้บังคับบัญชาของ สภ.มายอ เช่น การมีความคิดริเริ่มในการนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่และทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน	43.6	<b>47.1</b>	9.3	2.34

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

<b>สี่ ปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ</b> <b>ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M</b>				
5. ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
5.1 ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบวินัยด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตเป็นประจำ	<b>52.3</b>	42.2	5.5	2.47
5.2 ผู้บังคับบัญชาของ สก.มายอ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการประชาชน	<b>52.6</b>	41.5	5.9	2.47
<b>ห้า การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการ</b> <b>ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ</b>				
การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการ และภาพรวมแนวโน้ม ของการบริหารจัดการ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
1. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของ สก.มายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต	<b>53.4</b>	42.2	4.4	2.49
2. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ของ สก.มายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สูงกว่าสถานีตำรวจอื่นในระดับเดียวกัน	<b>51.1</b>	40.7	8.1	2.43
3. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สก.มายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในอนาคตมีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกต่อประชาชนสูงกว่าในปัจจุบัน	<b>53.5</b>	36.6	9.8	2.44
4. ในภาพรวม ในอนาคต สก.มายอ มีแนวโน้มที่จะนำหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องมากกว่าในปัจจุบัน	<b>54.8</b>	36.7	8.5	2.46
5. ในภาพรวม ในอนาคต ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ มีแนวโน้มที่จะมีจิตสำนึกและมีการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและสูงกว่าในปัจจุบัน	<b>60.3</b>	32.3	7.3	2.53



จากตารางที่ 4.16 สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้ (ยกเว้นหัวข้อ สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เนื่องจากได้สรุปไว้ได้ภาพที่ 4.1 แล้ว)

1) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ (หรือ 2 ข้อคำถาม) พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 2 ข้อของทั้ง 7 ด้าน

2) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามกรอบแนวคิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อ (หรือ 1 ข้อคำถาม) พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน

3) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมประสบความสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ๆ ละ 2 ข้อ (หรือ 2 ข้อคำถาม) มีดังนี้

(1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ทั้ง 2 ข้อ มีจำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารคุณธรรม

(2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 1 ข้อ และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อ มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการบริหารงบประมาณ (2) ด้านการบริหารงานทั่วไป และ (3) ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

(4) สรุปการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอม ที่ประกอบด้วย 5 ข้อ (หรือ 5 ข้อคำถาม) พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ

นอกจากนี้ จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน สรุปได้ว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน เมื่อจำแนกตาม (1) ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน และ (2) ระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ  
สถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”  
ในบทที่ 5 นี้ แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) สรุปการวิจัย (2) อภิปรายผล และ (3)  
ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปการวิจัย

แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย  
ตามลำดับ

**1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย** การศึกษาค้นคว้ามีวัตถุประสงค์การวิจัยที่ประกอบด้วย 6 ข้อ  
ดังนี้

1.1.1 ศึกษาสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานี  
ตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.1.2 ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานี  
ตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.1.3 ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน  
ของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

1.1.4 ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการ  
ให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบผลสำเร็จ

1.1.5 ศึกษาเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการ  
บริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ

1.1.6 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวม  
การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหาร  
กิจการบ้านเมืองที่ดี

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ประกอบด้วย 7 ด้าน”  
ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาเป็น

กรอบแนวคิดสำคัญ ทั้ง 7 ด้านนั้น ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ต่อจากนี้ไปเรียก “สถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี” ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอ

**1.2 วิธีดำเนินการวิจัย** แบ่งเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

**1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ จำนวน 157 คน และประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ จำนวน 48,776 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 48,993 คน สำหรับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้เป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ จำนวน 157 คน โดยถือว่า ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่าง และประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ จำนวน 1,086 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 ประเภท 1,243 คน

**1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด รวมทั้งผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.82

**1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล** ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,243 ชุด ซึ่งเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว และใช้เวลาเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2551 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2551 รวม 92 วัน สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับมาได้ จำนวน 1,048 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84.31 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกออกไป (1,243 ชุด)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.82 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที หลังจากประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลแล้วได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตารางและภาพประกอบตามความเหมาะสม

### 1.3 ผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งเป็น 7 หัวข้อ คือ

#### 1.3.1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคล

1.3.2 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.3 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.4 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

1.3.5 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบผลสำเร็จ

1.3.6 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ

1.3.7 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

**1.3.1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคล** (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ และสำเร็จการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

**1.3.2 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน** ในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 คำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2-4.8) โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอมีสภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน ๆ ละ 3 คำถาม (ทั้งนี้ โดยพิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวม” ของแต่ละด้าน ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2-4.8) ดังนี้

1) สภาพการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) เช่น สถานีตำรวจภูธรมาขอกำหนดภารกิจให้บริการประชาชนโดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง

2) สภาพการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) เช่น สถานีตำรวจภูธรมาขอกำหนดแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนทุกปีงบประมาณ และมีระบบติดตามประเมินผลเพื่อให้การปฏิบัติตามแผนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน

3) สภาพการบริหารจัดการด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) เช่น สถานีตำรวจภูธรมาขอกำหนดเป้าหมายแผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่ใช้ และเผยแพร่ให้ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอและประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน

4) สภาพการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) เช่น ที่ว่าสถานีตำรวจภูธรมาขอมอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่องการอนุญาตและอนุมัติการปฏิบัติราชการไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

5) สภาพการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) เช่น สถานีตำรวจภูธรมาขอกำหนดให้มีการสำรวจ ทบทวนภารกิจของตนเพื่อยกเลิกหรือปรับปรุง กฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ

6) สภาพการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) เช่น สถานีตำรวจภูธรมาขอกำหนดสถานที่ทำงานและจุดบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือใช้บริการ

7) สภาพการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.8) เช่น สถานีตำรวจภูธรมาขอกำหนดให้มีการประเมินผลการบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนโดยคณะผู้ประเมินผลอิสระ

นอกจากนี้ ในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.9) กลุ่มตัวอย่างยังล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า สถานีตำรวจภูธรมาขอมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

### 1.3.3 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ

ปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 คำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.10) โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอมีปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้านๆ ละ 2 คำถาม (ทั้งนี้ โดยพิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวม” ของแต่ละด้าน ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.9) ดังนี้

- 1) ปัญหาการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน เช่น สถานีตำรวจภูธรมายอกำหนดภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
- 2) ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน เช่น สถานีตำรวจภูธรมายอไม่อาจติดตามและประเมินผลความสำเร็จของภารกิจของสถานีตำรวจภูธรมายอ เช่น งานด้านชุมชนมวลชนสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน
- 3) ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน เช่น สถานีตำรวจภูธรมายอไม่ได้เผยแพร่และทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบและเข้าใจโดยละเอียด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและหวาดระแวงต่อกัน
- 4) ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น สถานีตำรวจภูธรมายอ ยังไม่อาจดำเนินการจัดทำระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ได้
- 5) ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ เช่น สถานีตำรวจภูธรมายอปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และยึคนโยบายของรัฐบาลเป็นหลัก ทำให้บางครั้งการให้บริการประชาชนไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม สังคม และสถานการณ์
- 6) ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น สถานีตำรวจภูธรมายอ ยังไม่อาจจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนที่เหมาะสมได้ เช่น ที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านการรักษาความปลอดภัยของสถานที่
- 7) ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหน่วยเหนือและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

**1.3.4 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน** ในแต่ละด้านประกอบด้วย 1 คำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.11) โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมาก ว่า สถานีตำรวจภูธรมายอมีแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน ๆ ละ 1 คำถาม (ทั้งนี้ โดยพิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวม” ของแต่ละด้าน ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.11) ดังนี้

1) **แนวทางการปรับปรุงด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรมายอควรสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น หรือคณะกรรมการตรวจสอบติดตามการทำงานของตำรวจ (กต.ตร.) ก่อนกำหนดภารกิจ รวมทั้งควรส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่ข้าราชการตำรวจ เช่น การอบรมจริยธรรม ก่อนเข้าก่อนออกปฏิบัติหน้าที่

2) **แนวทางการปรับปรุงด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน** ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรมายอควรวางแผนและกำหนดภารกิจและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการ รวมทั้งควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ควบคู่ไปกับการจัดการฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชน โดยขอรับการสนับสนุนวิทยากรจากภาคเอกชนที่มีประสบการณ์ เช่น จากธนาคาร และโรงแรม

3) **แนวทางการปรับปรุงด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน** ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรมายอควรทำให้ข้าราชการตำรวจและประชาชนทราบและเข้าใจในภารกิจของหน่วยทั้งโดยการใช้ออกสารและการชี้แจงโดยข้าราชการตำรวจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ ร่วมตรวจสอบโครงการหรือแผนงานด้านการให้บริการประชาชนว่ามีความคุ้มค่ากับงบประมาณหรือไม่

4) **แนวทางการปรับปรุงด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรมายอควรปรับปรุงระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ให้สมบูรณ์ โดยมอบอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง รวมทั้งควรฝึกอบรมข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายอให้มีความรู้และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5) **แนวทางการปรับปรุงด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์** ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรมายอควรสำรวจข้อมูล ความต้องการของประชาชนเพื่อทบทวน

ปรับปรุง ภารกิจของสถานีตำรวจภูธรมาขอ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องหา การขอ ปล่อยให้ปล่อยตัวชั่วคราว (การขอประกันตัวผู้ต้องหา) รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ และเข้าใจเหตุผลเกี่ยวกับระเบียบการรักษาความลับของทางราชการ

6) **แนวทางการปรับปรุงด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน** ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรมาขอควรจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการ ประชาชนให้เหมาะสม สะดวก และความปลอดภัย เช่น การนำระบบ 5 ส. มาใช้ การใช้กล้องวงจรปิด ในการรักษาความปลอดภัย รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชน เข้าใจอย่างชัดเจน เช่น ขั้นตอนการดำเนินคดีกับผู้ต้องหา การดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม

7) **แนวทางการปรับปรุงด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ** ได้แก่ สถานีตำรวจภูธรมาขอควรเปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการ โดย คณะผู้ประเมินอิสระ เช่น ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำศาสนา รวมทั้งควรสำรวจความคิดเห็นของประชาชน แล้วนำไปใช้ประกอบการวางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชน เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา

**1.3.5 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สถานีตำรวจภูธรมาขอประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M** โดยประกอบด้วย 5 ด้าน ๆ ละ 2 คำถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.12) โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 4 ด้าน (ได้แก่ (1) ปัจจัย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ (3) ปัจจัยด้านการบริหารงาน ทั่วไป และ (4) ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม) และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ด้าน (ได้แก่ ปัจจัย ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์) (ทั้งนี้ โดยพิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวม” ของแต่ละด้าน ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.12) ดังนี้

1) **ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยใน ระดับมาก เช่น การบรรจุ แต่งตั้ง เช่น การดำเนินงานบรรจุแต่งตั้งข้าราชการตำรวจของสถานี ตำรวจภูธรเพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม บริสุทธ์ ยุติธรรม ไม่สนับสนุนระบบ พวกพ้องหรือไม่ใช้ระบบอุปถัมภ์

2) **ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ (Money)** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยใน ระดับมาก เช่น การตรวจสอบ เช่น ตรวจสอบการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการ ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอย่างถูกต้องตามระเบียบ การควบคุมและตรวจสอบภายในอย่าง เข้มงวดและการสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ

3) **ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ในระดับมาก เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เช่น การที่ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธร



กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน

4) **ปัจจัยด้านการวัสดุอุปกรณ์ (Material)** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง เช่น ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เช่น การที่สถานีตำรวจภูธรมีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

5) **ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม (Morality)** กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก เช่น ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการประชาชน

### **1.3.6 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.13) โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย**

ในระดับมาก ว่า การบริหารจัดการด้านการให้บริการของสถานีตำรวจมายอ (1) ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต (2) สูงกว่าสถานีตำรวจภูธรอื่นในระดับเดียวกัน (3) ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกต่อประชาชนสูงกว่าในปัจจุบัน (4) ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะนำหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องมากกว่าในปัจจุบัน และ (5) ในอนาคต มีแนวโน้มที่จะมีจิตสำนึกและมีการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและสูงกว่าในปัจจุบัน

### **1.3.7 สรุปผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.14-4.15) แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้**

1) ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยจำแนกตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอกับประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน

2) ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน

## 2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้จัดแบ่งหัวข้อเป็น 5 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2.2 ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน (เป็นการนำปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไข ปัญหา” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 ปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบผลสำเร็จ

2.4 การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ

2.5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

2.1 สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นไม่แตกต่างกันต่อคำถามที่ว่า “สถานีตำรวจภูธรมายอมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) ทั้ง 7 ด้าน” โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ทั้ง 7 ด้าน เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงนำความเห็นของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมาอภิปรายผลหรือแสดงความคิดเห็น ดังนี้

**2.1.1 สภาพการบริหารจัดการด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรมายอกำหนดภารกิจให้บริการประชาชน โดยไม่ได้ยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง และข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายอบางส่วนยังไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชน

ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

### 2.1.2 สภาพการบริหารจัดการด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรมาขอมจัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนทุกปีงบประมาณแต่ไม่มีระบบติดตามประเมินผลเพื่อให้การปฏิบัติตามแผน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน และข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอมบางส่วนยังไม่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และปรับเปลี่ยนทัศนคติในด้านการให้บริการประชาชนตามแผนเป็นประจำ เช่น ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายอำนวยการประจำสถานี

### 2.1.3 สภาพการบริหารจัดการด้านด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการบริหารจัดการด้านด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรมาขอมกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือ โครงการ และงบประมาณที่ใช้ แต่ไม่ได้เผยแพร่ให้ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอม และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน นอกจากนี้ หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนไม่มีโอกาสหรือมีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอม เช่น การดำเนินภารกิจแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเร็ว

### 2.1.4 สภาพการบริหารจัดการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอมตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรมาขอมยังไม่ได้มอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่องการอนุญาตและอนุมัติการปฏิบัติราชการ ไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนเนื่องจากต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของกฎหมาย หรือระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ เช่น ในการร้องทุกข์ การขอใบรับรอง และข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมาขอมยังไม่ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และระบบสารสนเทศ มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อช่วยลดขั้นตอน

ในการติดต่อราชการ

### 2.1.5 สภาพการบริหารจัดการด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อ

**สถานการณ์** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรมายอไม่ได้จัดให้มีการสำรวจ ทบทวนภารกิจของตน เพื่อยกเลิกหรือปรับปรุง กฎหมาย กฎ ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้รวดเร็วและทันสมัยอยู่เสมอ ถึงแม้จะได้จัดทำขั้นตอนการให้บริการประชาชน ระยะเวลาการปรับปรุงภารกิจของสถานีตำรวจภูธรมายอและประกาศไว้ภายในอย่างเปิดเผยแต่ยังขาดการ โฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง

### 2.1.6 สภาพการบริหารจัดการด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง

**ความต้องการของประชาชน** ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรมายอไม่ได้จัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือใช้บริการ เช่น การจัดสถานที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการห่างจากตัวอาคารของสถานี เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัย

### 2.1.7 สภาพการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานราชการ

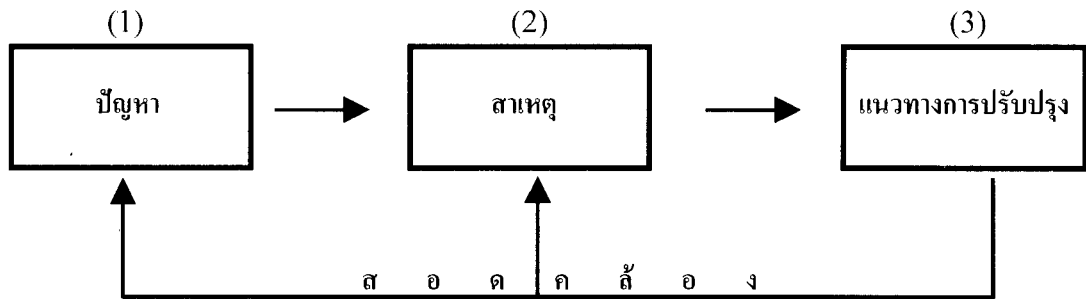
**ผู้ศึกษา** เห็นว่า เหตุผลที่สำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วย ว่า สภาพการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมาก เนื่องจากสถานีตำรวจภูธรมายอไม่ได้จัดให้มีการประเมินผลการบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน โดยคณะผู้ประเมินผลอิสระ และสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ แต่นำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชนน้อยมาก เช่น สถานีตำรวจภูธรมายอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลาจากหน่วยเหนือและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

**2.2 ปัญหาและแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน**  
 ของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่  
 สถานีตำรวจภูธรมายอมี “ปัญหา” ในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนว  
 ทิศทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน และเนื่องจากในแต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับ  
 มุมมองของแต่ละคน แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุด ด้านละ 1 ปัญหา  
 เท่านั้น โดยแต่ละปัญหาได้นำมาจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในบทที่ 4 ตารางที่  
 4.10 ที่มีเครื่องหมาย \* ในเวลาเดียวกัน ได้เสนอ “สาเหตุ” 2 สาเหตุ และ “แนวทางการพัฒนา” การ  
 บริหารจัดการ 2 แนวทาง ควบคู่ไปด้วยอย่างเป็นระบบ

หลังจากศึกษาวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการปรับปรุง หรือการบริหาร  
 จัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการ  
 บ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน ตามข้อ 2.2 ข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการ  
 พิจารณาแก้ไขปัญหา” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ บทความเรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์  
 การประยุกต์และการพัฒนา” ค้นคืนวันที่ 23 ธันวาคม 2551 (จาก <http://www.wiruch.com>)  
 มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และ  
 แนวทางแก้ไขหรือแนวทางการปรับปรุง โดยแต่ละขั้นตอนมีความสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ  
 ดังสรุปไว้ในภาพที่ 5.1

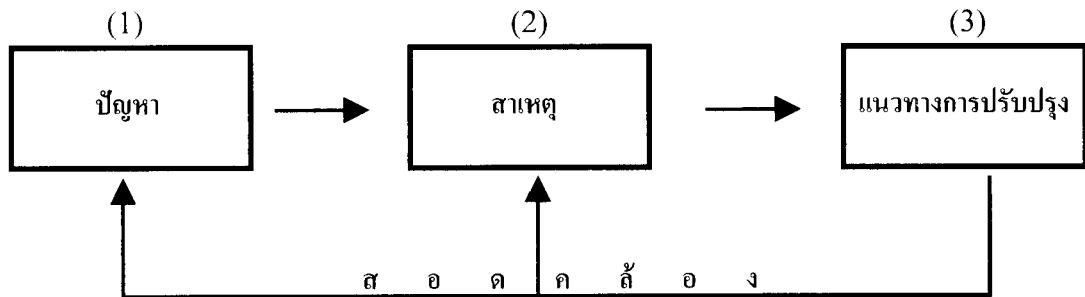
หมายเหตุ สำหรับปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่  
 4 ตารางที่ 4.10 ซึ่งประกอบด้วยด้านละ 2 ปัญหา สำหรับ “แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ  
 ด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
 7 ด้าน” ด้านละ 1 ข้อ ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.11 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้  
 นำไปใช้ปรับใช้ในหัวข้อ 3 ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหาร  
 กิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



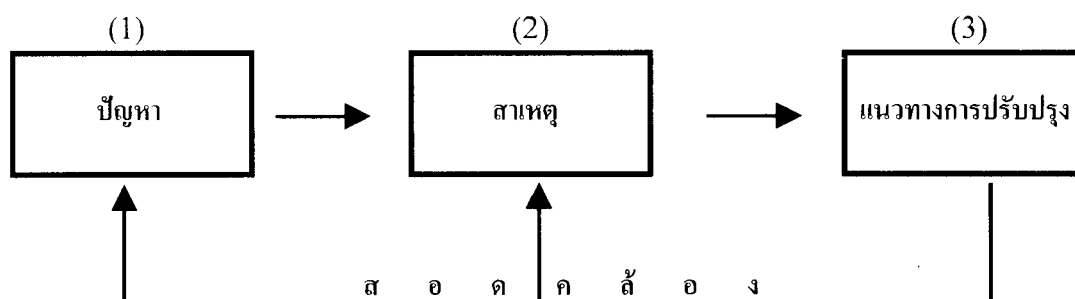
<p><b>1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ที่สำคัญคือ</b>          สถานีตำรวจภูธรมา yok กำหนดภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เช่น การบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับการจราจร (การสวมหมวกนิรภัย การกวดขันวินัยจราจรในช่วงเทศกาล)</p>	<p>1.1 ผู้บังคับบัญชาระดับสูงบางส่วนของตำรวจมีได้นำภารกิจการให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลมาปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากเท่าที่ควร เช่น การกำหนดห้วงเวลากวดขันวินัยจราจรและลดอุบัติเหตุในช่วงเทศกาลขึ้นปีใหม่ และเทศกาลสงกรานต์ (7 วันอันตราย) ซึ่งไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตมุสลิมในพื้นที่</p> <p>1.2 ข้าราชการตำรวจบางส่วนของสถานีตำรวจภูธรมา yok ปฏิบัติภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล โดยไม่คำนึงถึงความต้องการของประชาชน เช่น การบังคับใช้กฎหมายจราจรเกี่ยวกับการสวมหมวกนิรภัย ซึ่งประชาชนในพื้นที่ต้องการเพียงสวมหมวกและผ้าคลุมผม (หมวกกะปิเยาะและผ้าฮิญาบ) ตามหลักศาสนาอิสลาม</p>	<p>1.1 ผู้บังคับบัญชาบางส่วนของตำรวจควรนำภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลมาปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยควรประชุมหารือสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น คณะกรรมการตรวจสอบติดตามการทำงานของตำรวจ (กต.ตร.) ก่อนที่จะกำหนดภารกิจให้บริการประชาชน โดยอาจเปลี่ยนแปลงการกำหนดห้วงเวลากวดขันวินัยจราจรให้ตรงกับเทศกาลของมุสลิมในพื้นที่ เช่น วันฮารีรายอ (วันเริ่มศักราชใหม่ของมุสลิม)</p> <p>1.2 ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรมา yok ควรควบคุมดูแลข้าราชการตำรวจปฏิบัติภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจถึงข้อดีของการสวมหมวกนิรภัยรวมถึงเหตุผลที่จำเป็นต้องบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว</p>
--	--	---

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p><b>2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ</b> ของหน่วยงาน ที่สำคัญคือ สถานี ตำรวจภูธรมายอไม่อาจติดตามและ ประเมินผลความสำเร็จของภารกิจ ของสถานีตำรวจภูธรมายอได้อย่าง ชัดเจน เช่น งานด้านชุมชนมวลชน สัมพันธ์ ซึ่งต้องใช้เวลานานจึงจะ ปรากฏผลเป็นรูปธรรม</p>	<p>2.1 ผู้บังคับบัญชาบางส่วนไม่ให้ความ สนใจและไม่ควบคุมดูแล ติดตามและประเมินผลความสำเร็จ ของภารกิจบางอย่างของสถานี ตำรวจภูธรมายอเท่าที่ควร โดยส่วน ใหญ่ให้ความสำคัญกับงานด้านการ ป้องกันปราบปรามซึ่งปรากฏผล เป็นรูปธรรมมากกว่า</p> <p>2.2 สถานีตำรวจภูธรมายอไม่ได้ กำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจที่ชัดเจนสำหรับงานที่ปฏิบัติ อยู่เป็นประจำ เช่น เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ สิบเวร หรือ เจ้าหน้าที่ธุรการ</p>	<p>2.1 ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจ มายอควรเพิ่มความสนใจและเพิ่ม การควบคุมดูแลการติดตามและ ประเมินผลความสำเร็จของภารกิจ ของสถานีตำรวจภูธรมายอมากขึ้น โดยควรให้ความสำคัญกับงานแ่ ละด้านเท่ากันพร้อมกับกำหนด กรอบเวลาและตัวชี้วัดความสำเร็จ ของการปฏิบัติงานหรือภารกิจ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตาม ด้วย</p> <p>2.2 สถานีตำรวจภูธรมายอควร กำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของ ภารกิจที่ชัดเจนสำหรับงานที่ปฏิบัติ อยู่เป็นประจำ เช่น ตัวชี้วัดสำหรับ วัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ ตำรวจที่ปฏิบัติงานด้าน ประชาสัมพันธ์ประจำสถานีตำรวจ สิบเวร หรือเจ้าหน้าที่ธุรการ</p>
---	--	--

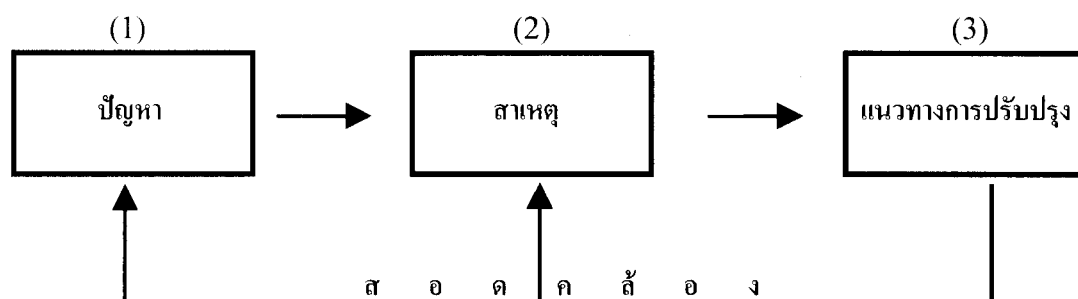
## กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p>3. ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน ที่สำคัญคือ สถานีตำรวจภูธรมายอไม่ได้เผยแพร่และทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบและเข้าใจ โดยเฉพาะ ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและหวาดระแวงต่อกัน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การฝึกอบรมตามโครงการ</p>	<p>3.1 สถานีตำรวจภูธรมายอ ไม่มีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบและเข้าใจ โดยเฉพาะ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดการฝึกอบรมตาม โครงการ การก่อสร้างต่าง ๆ</p> <p>3.2 ข้าราชการตำรวจบางส่วนของสถานีตำรวจภูธรมายอขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเผยแพร่และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบและเข้าใจ โดยเฉพาะ</p>	<p>3.1 กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดปัตตานีควรกำหนดนโยบายและแผนไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการเปิดเผยและเผยแพร่ รวมทั้งการทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารบางส่วนที่ไม่ใช่ความลับของทางราชการให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและข้าราชการตำรวจ ได้ยึดถือปฏิบัติ</p> <p>3.2 สถานีตำรวจภูธรมายอควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 โดยเฉพาะส่วนที่มีใช้ความลับของทางราชการ รวมทั้งในเรื่องการเผยแพร่และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงานให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบและเข้าใจมากยิ่งขึ้น โดยอาจมอบหมายหน้าที่ให้กับข้าราชการตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้เป็นผู้ดำเนินการรับผิดชอบ</p>
--	---	--

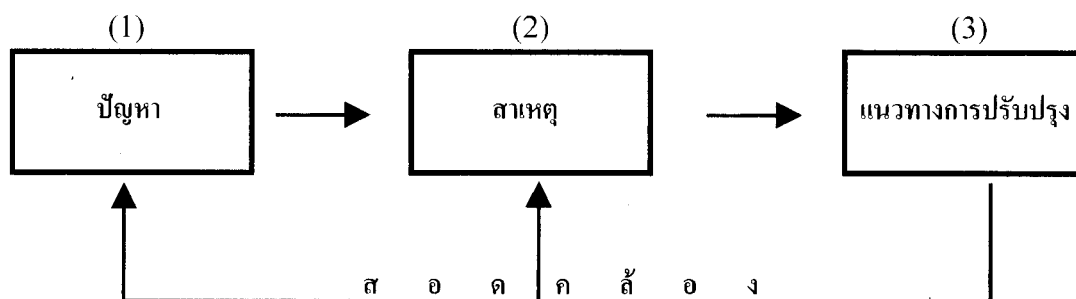


## กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



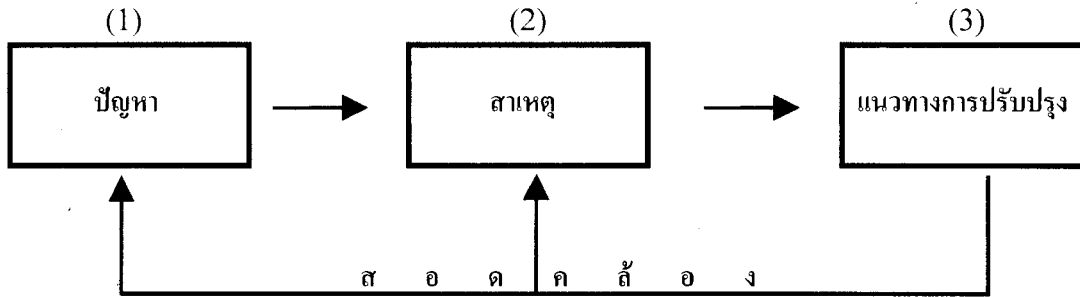
<p><b>4. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b> ที่สำคัญคือ สถานีตำรวจภูธรมายังไม่อาจดำเนินการจัดทำระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ได้ เช่น การรับคำร้องทุกข์ (รับแจ้งความ) และดำเนินการตามระเบียบกฎหมาย</p>	<p>4.1 สถานีตำรวจภูธรมายขาดความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ในการจัดระบบการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว</p> <p>4.2 ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายบางส่วนยังขาดความรู้และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว</p> <p>4.3 งานในหน้าที่ของตำรวจบางอย่างไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จในจุดเดียว เช่น เมื่อมีการรับแจ้งความหรือรับคำร้องทุกข์แล้วต้องสอบสวนและไปตรวจสถานที่เกิดเหตุ</p>	<p>4.1 สถานีตำรวจภูธรมายควรจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมระบบเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อรองรับระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวให้สมบูรณ์ โดยการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในการจัดระบบดังกล่าว เช่น วิศวกร หรือหน่วยงานเอกชนซึ่งมีประสบการณ์</p> <p>4.2 สถานีตำรวจภูธรมายควรฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับให้มีความรู้และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ต พร้อมมอบอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานโดยตรงเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการติดต่อกับราชการ</p> <p>4.3 สถานีตำรวจภูธรมายควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการดำเนินการตามระเบียบและกฎหมายให้ประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน</p>
--	--	--

## กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



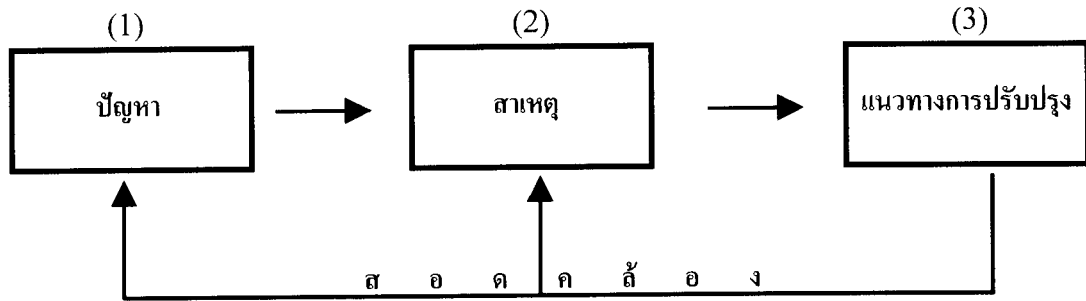
<p>5. ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ ที่สำคัญคือ สถานีตำรวจภูธรมายอไม่อาจเปิดเผยการปฏิบัติภารกิจบางอย่างแก่ประชาชนได้ เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัย เช่น การลาดตระเวนและการตรวจค้นต้องกระทำอย่างระมัดระวังและรอบคอบ</p>	<p>5.1 ข้าราชการตำรวจจำเป็นต้องระมัดระวังเพราะเกรงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการเปิดเผยการปฏิบัติภารกิจบางอย่างแก่ประชาชน และ</p> <p>5.2 ข้าราชการตำรวจจำเป็นต้องระมัดระวังเพราะเกรงผิดระเบียบ เช่น การแถลงข่าวสารต่าง ๆ ต่อสื่อมวลชนต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาก่อน ทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่ทันเหตุการณ์</p>	<p>5.1 ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรมายอควรมอบหมายการเปิดเผยภารกิจบางอย่างให้แก่ข้าราชการตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเหตุผลเกี่ยวกับระเบียบการรักษาความลับของทางราชการและการรักษาความปลอดภัยของข้าราชการตำรวจซึ่งทำให้การออกปฏิบัติหน้าที่แต่ละครั้งเกิดความล่าช้าและขอความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย</p> <p>5.2 สถานีตำรวจภูธรมายอควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับในเรื่องระเบียบหรือหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติภารกิจว่าส่วนใดควรเปิดเผยหรือไม่เปิดเผย หรือเปิดเผยเท่าที่จำเป็น ทั้งนี้ควรประเมินผลด้วยว่าได้มีการนำความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้หรือไม่เพียงใด นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาควรคอยควบคุมดูแลให้การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติภารกิจของข้าราชการตำรวจอย่างใกล้ชิดเพิ่มมากขึ้นด้วย</p>
--	--	--

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p>6. ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สำคัญคือ สถานีตำรวจภูธรมายังไม่อาจจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนที่เหมาะสมได้ เช่น ที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ ให้ห่างจากตัวอาคารของสถานีตำรวจ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านการรักษาความปลอดภัยสถานที่ และจุดบริการประชาชนในพื้นที่ที่ห่างจากที่ตั้งของสถานีตำรวจมีน้อย</p>	<p>6.1 สถานีตำรวจภูธรมายังตั้งอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยและต้องระมัดระวังเรื่องความปลอดภัยเป็นพิเศษ เช่น มีการชุกช่อนระเบิดในรถยนต์หรือจักรยานยนต์แล้วนำไปก่อเหตุตามที่จอดรถของหน่วยงานราชการต่าง ๆ</p> <p>6.2 สถานีตำรวจภูธรมายังได้รับงบประมาณสำหรับการจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนที่เหมาะสมยังไม่มากเพียงพอ</p>	<p>6.1 ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรมายังควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจถึงเหตุผลด้านความปลอดภัยในการจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชน รวมทั้งควรหาวิธีการต่าง ๆ มาช่วยเสริมด้านการรักษาความปลอดภัย เช่น การนำระบบ 5 ส. (สะสาง สะอาด สะดวก สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาใช้ และการใช้กล้องวงจรปิดในบริเวณรอบอาคาร</p> <p>6.2 กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดปัตตานีควรจัดสรรงบประมาณให้สถานีตำรวจภูธรมายังเพิ่มมากขึ้นสำหรับการจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนที่เหมาะสมและมั่นคงปลอดภัย และควรขอรับการสนับสนุนงบประมาณดังกล่าวจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล และอบต. อีกทางหนึ่ง</p>
---	--	--

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา



<p>7. ด้านการประเมินผลการ ปฏิบัติ ราชการ ที่สำคัญคือ</p> <p>สถานีตำรวจภูธรมาขอนแก่น นำผลการ สํารวจความคิดเห็นของประชาชน ไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการ ให้บริการประชาชนน้อยมาก</p>	<p>7.1 ข้าราชการตำรวจบางส่วน ของ สถานีตำรวจภูธรมาขอนแก่น และ ปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย คำสั่ง หรือระเบียบของทางราชการ และ ยึดถือการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้น จึงไม่สนใจที่จะนำผลการสํารวจ ความคิดเห็นของประชาชนไปใช้ ในการวางแผนปรับปรุงการ ให้บริการประชาชน</p> <p>7.2 ข้าราชการตำรวจของสถานี ตำรวจภูธรมาขอนแก่นบางส่วนมีอคติและ ไม่ยอมรับความคิดเห็นของ ประชาชนในพื้นที่</p>	<p>7.1 สถานีตำรวจภูธรมาขอนแก่น นำ ผลการสํารวจความคิดเห็นของ ประชาชนไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการให้บริการประชาชน เช่น การเปลี่ยนแปลงห้วงเวลาการ เยี่ยมผู้ต้องหาให้สอดคล้องกับวิถี ชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดย ไม่ควรยึดถือการประเมินผลการ ปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาเพียง อย่างเดียว</p> <p>7.2 ผู้บังคับบัญชาของสถานี ตำรวจภูธรมาขอนแก่นควรปลูกฝังจิตสำนึก ด้านการให้บริการประชาชนแก่ ข้าราชการตำรวจ โดยการลดอคติและ รับฟังความคิดเห็นของประชาชน แล้วนำไปใช้ประกอบการวางแผนการ ให้บริการประชาชนให้ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนอย่างแท้จริงโดยไม่ขัดกับ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p>
---	--	---

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมกระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา โดยนำภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทาง แก้ไขหรือปรับปรุงการบริหารจัดการด้านให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอนแก่นตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน โดยนำกรอบแนวคิดที่เรียกว่า

“กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหา” มาประยุกต์ใช้

### 2.3 ปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากต่อปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบผลสำเร็จตามกรอบแนวคิด 5M จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ (3) ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป และ (4) ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรมและในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ เช่นนี้ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป และปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรมรวม 4 ด้าน ว่าเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอประสบผลสำเร็จ โดยเห็นด้วยในระดับมาก ในเวลาเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์น้อยกว่า โดยเห็นด้วยในระดับปานกลาง

### 2.4 การเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากต่อภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ เนื่องจากการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ (1) ในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต (2) สูงกว่าสถานีตำรวจภูธรอื่นในระดับเดียวกัน (3) ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกต่อประชาชนสูงกว่าในปัจจุบัน (4) ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะนำหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องมากกว่าในปัจจุบัน และ (5) ในอนาคตมีแนวโน้มที่จะมีจิตสำนึกและมีการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและสูงกว่าในปัจจุบัน

### 2.5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

### 2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง

2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอ ตามประเภทของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการตำรวจในสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอกับประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ล้วนมีความคิดเห็น แตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าว ล้วนมีความคิดเห็นต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอแตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม อำเภอตามประเภทของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน

### 2.5.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมการบริหาร

จัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอตามระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ล้วนมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 7 ด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลาง ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าว ล้วนมีความคิดเห็นต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอแตกต่างกันทั้ง 7 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม อำเภอตามระดับการศึกษาดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะมีมุมมองหรือความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันต่อภาพรวมการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน

## 3. ข้อเสนอแนะ

แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน และข้อเสนอแนะอื่น ดังนี้

หมายเหตุ ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้านข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจาก 2 ทาง กล่าวคือ หนึ่ง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ตามแนวทาง

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน (บทที่ 4 ตารางที่ 4.11) และ สอง แนวทางการปรับปรุง ในภาพที่ 5.1 ในบทที่ 5 นี้

**3.1.1 ข้อเสนอแนะตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน** เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ได้นำแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดสำคัญ ดังนั้น ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จึงได้แบ่งออกเป็น 7 หัวข้อตามกรอบแนวคิดดังกล่าวด้วย

**1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน ที่สำคัญเช่น**

(1) สถานีตำรวจภูธรมาขอควรส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่ข้าราชการตำรวจ เช่น การอบรมจริยธรรมก่อนเข้าก่อนออกปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 390-394) ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา เรื่อง “ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มของการบริหารพัฒนา” กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรหรือประพฤติน่าไม่สมควร ควรป้องกันโดยปฏิรูปทางใจ ปลุกฝัง อบรมและฟื้นฟูจริยธรรมของตำรวจอย่างจริงจัง

(2) ผู้บังคับบัญชาบางส่วนของตำรวจควรนำภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลมาปรับให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยควรประชุม หรือสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น คณะกรรมการตรวจสอบติดตามการทำงานของตำรวจ (กต.ตร.) ก่อนที่จะกำหนดภารกิจให้บริการประชาชน โดยอาจเปลี่ยนแปลงการกำหนดห้วงเวลาปฏิบัติงานให้ตรงกับเทศกาลของมุสลิมในพื้นที่ เช่น วันฮารีรายอ (วันเริ่มศักราชของมุสลิม) ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรศร และ อัจฉราพรรณ เทชะบุรณะ (2538 : 118-119) ในหนังสือ เรื่อง “รัฐประศาสนศาสตร์ : ทฤษฎีและการประยุกต์” ที่กล่าวว่า การส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนเพื่อป้องกันและต่อต้านอาชญากรรม การป้องกันและต่อต้านอาชญากรรมถือเป็นวิธีการที่สามารถแก้ปัญหาอาชญากรรมที่ต้นเหตุที่ได้ผลที่สุดวิธีหนึ่ง โดยการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชนให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับตำรวจในการป้องกันและต่อต้านอาชญากรรม ตำรวจจะต้องมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อประชาชนเพื่อที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ซับซ้อนของตำรวจ เรียกได้ว่าเป็นที่มาของคำว่า “ตำรวจกับชุมชนสัมพันธ์” วิธีการแสวงหาความร่วมมือของประชาชนนั้นทางเจ้าหน้าที่ตำรวจจะต้องพยายามประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบว่า งานของตำรวจนั้นมีอะไรบ้าง เพื่อประชาชนจะได้ทราบว่าสามารถให้ความร่วมมือในเรื่องใดมากน้อยเพียงใด ซึ่งก็อาจทำได้โดยการแถลงข่าว จัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ ตลอดจนเปิดนิทรรศการเพื่อแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานของตำรวจ

(3) ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรมายอควรควบคุมดูแลให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้ง ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจการปฏิบัติงานของตำรวจ เช่น การว่ากล่าวตักเตือนผู้กระทำความผิดเกี่ยวกับการจราจรก่อนที่จะทำการจับกุมหรือเปรียบเทียบปรับ หรือเปิดการฝึกอบรม แนะนำให้ประชาชนในพื้นที่ทราบถึงข้อดีของการสวมหมวกนิรภัยและโทษของการไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร พร้อมทั้งแจ้งเหตุผลในการออกกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว

## 2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน ที่สำคัญเช่น

(1) สถานีตำรวจภูธรมายอควรส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจอย่างเต็มความรู้ความสามารถควบคู่ไปกับการจัดการฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชน โดยขอรับการสนับสนุนวิทยากรจากภาคเอกชนที่มีประสบการณ์ เช่น จากธนาคาร และโรงแรม ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรร และ อัจฉราพรรณ เทชะบุรณะ (2538 : 118-119) ในหนังสือ เรื่อง “รัฐประศาสนศาสตร์ : ทฤษฎีและการประยุกต์” ที่กล่าวว่า คุณภาพของข้าราชการตำรวจในระดับต่าง ๆ ในปัจจุบันนั้นข้าราชการตำรวจมีคุณภาพค่อนข้างต่ำ เพราะได้รับการศึกษาอบรมน้อยเกินไป และอายุของตำรวจของตำรวจก็น้อยเกินไป สำหรับหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบซึ่งตำรวจนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพของประชาชน ดังนั้น ผู้ทำหน้าที่นั้นจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยการกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับราชการตำรวจทางด้านความรู้และอายุให้พอสมควร รวมทั้งจะต้องได้รับการศึกษาอบรมทางวิชาการตำรวจและกฎหมายเป็นเวลาที่ไม่น้อยเกินไปด้วย และเมื่อได้ปฏิบัติหน้าที่แล้วจะต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านความมีวินัย ศีลธรรมและคุณธรรมประจำใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะการพัฒนาตำรวจนั้น จะต้องสร้างสรรค์และพัฒนาจิตใจสำนึกของตำรวจทุกคนให้มีความเป็นตำรวจอาชีพอย่างแท้จริงให้ได้ ทั้งนี้เพราะความเป็นตำรวจอาชีพนั้นไม่ใช่แต่เพียงเป็นบุคคลที่มีอาชีพตำรวจ โดยมีเครื่องแบบที่แตกต่างไปจากบุคคลธรรมดา หรือข้าราชการอื่น โดยทั่วไปเท่านั้น แต่จะต้องเป็นตำรวจอาชีพที่มีวิญญาณของความเป็นผู้พิทักษ์สันติราษฎร์ รับใช้ หรือให้บริการแก่ประชาชนด้วยความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรมเสมอ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริจันทร์ รุกกล้า (2548: 42) ในหนังสือ ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา เรื่อง “การบริหารการพัฒนาองค์กรผู้ตรวจการแผ่นดินรัฐสภา” กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรควรเน้นที่การเพิ่มศักยภาพของบุคลากรทุกสายงาน โดยการทำแผนพัฒนาบุคลากร เริ่มตั้งแต่กระบวนการสรรหาบุคคลที่มีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถ และจัดกระบวนการพัฒนาตั้งแต่แรกเข้า คือ การปฐมนิเทศให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กร และปรับเปลี่ยนทัศนคติ วิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการ



แก้ปัญหาความทุกข์ร้อนของประชาชน รวมทั้งการเพิ่มความสามารถเฉพาะในด้านต่าง ๆ เช่น เทคนิคการสอบสวน เทคนิคการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นต้น

(2) ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจมายอควรเพิ่มความสนใจและเพิ่มการควบคุมดูแลการติดตามและประเมินผลความสำเร็จของภารกิจของสถานีตำรวจภูธรมาอย่างมากขึ้น โดยควรให้ความสำคัญกับงานแต่ละด้านเท่ากันพร้อมกับกำหนดกรอบเวลาและตัวชี้วัดความสำเร็จของการปฏิบัติงานหรือภารกิจเพื่อให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติตามด้วย ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรร และ อัจฉราพรธม เทศะบุรณะ (2538: 118-119) ในหนังสือ เรื่อง “รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและการประยุกต์” ที่กล่าวว่า การปรับปรุงระบบการบริหารงานภายใน โดยการนำหลักการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์ มุ่งเน้นถึงความสำคัญของการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งระบบ โดยมีการจัดลำดับขั้นตอน ดังนี้

- ก. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผน
- ข. มีการมอบหมายงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ค. การตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน
- ง. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้กระทำลงไปแล้วเพื่อนำไป

สู่การเพิ่มประสิทธิภาพของงานในลักษณะที่ต่อเนื่องกัน นอกจากนี้จะต้องเน้นในเรื่องการกระจายอำนาจออกไปให้ชัดเจนซึ่งจะเป็นส่วนให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงขอบเขตในการตัดสินใจหรือสั่งการใด ๆ ในอำนาจหน้าที่ของตนได้ทันทีโดยไม่ต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงอีก เป็นการเปิดโอกาสให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจได้สามารถใช้ความรู้ความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ และทันต่อเหตุการณ์ซึ่งเกิดขึ้นในภาวะคับขัน

(3) สถานีตำรวจภูธรมายอควรกำหนดตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่ชัดเจนสำหรับงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ เช่น ตัวชี้วัดสำหรับวัดผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ประจำสถานีตำรวจ สิบเวร หรือเจ้าหน้าที่ธุรการ

3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงานที่สำคัญเช่น

(1) สถานีตำรวจภูธรมายอควรทำให้ข้าราชการตำรวจและประชาชนทราบและเข้าใจในภารกิจของหน่วยทั้ง โดยการใช้ออกสารและการชี้แจงโดยข้าราชการตำรวจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ ร่วมตรวจสอบ โครงการหรือแผนงาน ด้านการให้บริการประชาชนว่ามีความคุ้มค่ากับงบประมาณหรือไม่ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (บทควม เรื่อง “การบริการที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน” ที่กล่าวว่า การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยแยกข้อมูลเป็นสองประเภท คือข้อมูลที่เปิดเผยได้ และข้อมูลที่เปิดเผยไม่ได้ โดยพึงระวังไม่ให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ และทำให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับความเสียหาย

(2) กองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดปัตตานีควรกำหนดนโยบายและแผนไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการเปิดเผยและเผยแพร่รวมทั้งการทำความเข้าใจ ข้อมูลข่าวสารบางส่วนที่ไม่ใช่ความลับของทางราชการให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาและข้าราชการตำรวจ ได้ยึดถือปฏิบัติ

(3) สถานีตำรวจภูธรมายอควรจัดการพัฒนาหรือฝึกอบรมผู้บังคับบัญชาทุกระดับเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 โดยเฉพาะส่วนที่มีใช้ความลับของทางราชการ รวมทั้งในเรื่องการเผยแพร่และการทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจหลักของหน่วยงานให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบและเข้าใจมากยิ่งขึ้น โดยอาจมอบหมายหน้าที่ให้กับข้าราชการตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญในด้านนี้เป็นผู้ดำเนินการรับผิดชอบ

#### 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ที่สำคัญเช่น

(1) สถานีตำรวจภูธรมายอควรปรับปรุงระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ให้สมบูรณ์ และปรับปรุงระบบดังกล่าวตลอดเวลา ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ อูคร ตันติสุนทร (2548: 48) ในหนังสือเรื่อง “อบต.ของเรา: ท้องถิ่นของเรา” ได้กล่าวว่า การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรให้มีการกำหนดให้ส่วนราชการปฏิบัติ เช่น ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ การปฏิบัติราชการหรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้น โดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ ในการกระจายอำนาจการตัดสินใจดังกล่าว ต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการแต่ละแห่งจัดทำแผนภูมิขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงาน รวมทั้งรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนเปิดเผยไว้ ณ ที่ทำการของส่วนราชการ และในระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการ เพื่อให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบได้ เป็นต้น

(2) สถานีตำรวจภูธรมายอควรฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับให้มีความรู้และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พร้อมกับมอบอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยตรงเพื่อลดขั้นตอน

การปฏิบัติงานและการติดต่อราชการ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 390-391) ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนา เรื่อง “ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มของการบริหารพัฒนา” กล่าวว่า การ พัฒนางานด้านการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจ ทุกระดับให้มีมาตรฐานสากล โดยผ่านทางสถาบันฝึกอบรมที่มีมาตรฐาน แนวทางการฝึกอบรมควร เริ่มตั้งแต่เมื่อเริ่มเข้ารับราชการ ควรมีการปลูกฝังอุดมการณ์ จิตสำนึก หรือจิตวิญญาณในการรักษาดี รักษาแผ่นดิน ความซื่อสัตย์สุจริต และการให้บริการประชาชน พร้อมกับเพิ่มความรู้ ความชำนาญด้าน การใช้ภาษาอังกฤษและคอมพิวเตอร์ และการใช้ข้อมูลสารสนเทศผ่านทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้ข้าราชการตำรวจนำความรู้จากการฝึกอบรมดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

(3) สถานีตำรวจภูธรมายอควรประชาสัมพันธ์ขั้นต้นในการดำเนินการ ตามระเบียบ กฎหมาย ให้ประชาชนทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน

5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ ที่สำคัญ เช่น

(1) สถานีตำรวจภูธรมายอ ควรสำรวจข้อมูล ทบทวน และปรับปรุง ภารกิจของสถานีตำรวจภูธรมายออย่างสม่ำเสมอ เช่น ระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องหา การขอให้ปล่อยตัวชั่วคราว(การขอประกันตัวผู้ต้องหา) ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรรศ และ อัจฉราพรรณ เทศะบุรณะ (2538: 114-115) ในหนังสือ เรื่อง “รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและการประยุกต์” กล่าวว่า การให้บริการแก่ประชาชนเป็นหน้าที่ที่สำคัญหน้าที่หนึ่งของตำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรมแก่ทุก ๆ คน มีการปรับปรุงขั้นตอนในการทำงาน โดยการ แก้ไขกฎระเบียบการปฏิบัติต่าง ๆ ให้มีขั้นตอนน้อยลงและทันสมัยยิ่งขึ้น เช่นในการเสียค่าปรับตาม พระราชบัญญัติจราจร แทนที่จะต้องไปเสียค่าปรับที่สถานีตำรวจก็ให้มีการเสียค่าปรับที่ไปรษณีย์ได้ หรืออาจจะลดข้อระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องใช้แบบฟอร์มมากมาย ซึ่งยังผลให้การดำเนินการเป็นไปอย่าง ล่าช้า ทั้งนี้ ก็เพื่อปรับปรุงการดำเนินการให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

(2) ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรมายอควรมอบหมายการเปิดเผย ภารกิจบางอย่างให้แก่ข้าราชการตำรวจที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และควร ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเหตุผลเกี่ยวกับระเบียบการรักษาความลับของทาง ราชการและการรักษาความปลอดภัยของข้าราชการตำรวจซึ่งทำให้การออกปฏิบัติหน้าที่แต่ละครั้ง เกิดความล่าช้าและขอความร่วมมือจากประชาชนในการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมาย

(3) สถานีตำรวจภูธรมายอควรจัดการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจทุกระดับ ในเรื่องระเบียบหรือหลักเกณฑ์การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติภารกิจว่าส่วนใดควร เปิดเผยหรือไม่เปิดเผย หรือเปิดเผยเท่าที่จำเป็น ทั้งนี้ ควรประเมินผลด้วยว่าได้มีการนำความรู้จาก

การฝึกอบรมไปใช้หรือไม่เพียงใด นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาควรคอยควบคุมดูแลให้การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและการปฏิบัติการกิจของข้าราชการตำรวจอย่างใกล้ชิดเพิ่มมากขึ้นด้วย

6) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สำคัญเช่น

(1) สถานีตำรวจควรจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนให้เหมาะสม สะดวก และความปลอดภัย รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน เช่น ขั้นตอนการดำเนินคดีกับผู้ต้องหา การดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (บทควม) เรื่อง “การบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” กล่าวไว้ว่า โดยทั่วไป ผู้รับบริการต้องการได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ดังนั้นการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นหรือสัมผัส คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม สถานที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดมีป้ายชัดเจน มีความทันสมัย เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

(2) ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจถึงเหตุผลด้านความปลอดภัยในการจัดสถานที่ทำงานและจุดบริการประชาชน รวมทั้งควรหาวิธีการต่าง ๆ มาช่วยเสริมด้านการรักษาความปลอดภัย เช่น การนำระบบ 5 ส. (สะอาด สะอาด สะดวก สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาใช้ และการใช้กล้องวงจรปิดในบริเวณรอบอาคาร

(3) กองบังคับการตำรวจจังหวัดปัตตานีควรจัดสรรงบประมาณให้สถานีตำรวจเพิ่มมากขึ้นสำหรับการจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนที่เหมาะสมและมั่นคงปลอดภัย และควรขอรับการสนับสนุนงบประมาณดังกล่าวจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เทศบาล อบต. อีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรศร และ อัจฉราพรรณ เทศะบุรณะ (2538: 116-117) ในหนังสือ เรื่อง “รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและการประยุกต์” ที่กล่าวว่า การจัดตั้งสถานีตำรวจย่อยในสถานีตำรวจทั้งนครบาลและภูธรในแต่ละท้องที่นั้นจะมีพื้นที่ จำนวนประชากร การคมนาคมที่แตกต่างกันไป ปัญหาและความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่จะมีไม่เหมือนกัน เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้นไม่สามารถให้ได้อย่างทั่วถึง เพราะปริมาณกำลังพลนั้นมีไม่เพียงพอกับจำนวนพื้นที่ในแต่ละท้องที่ เพราะในปัจจุบันนี้ชุมชนได้ขยายตัวไปอย่างรวดเร็ว ในแต่ละท้องที่มีสถานีตำรวจเพียงแห่งเดียวย่อมไม่เพียงพอต่อปริมาณงานบริการของประชาชน และงานรักษาความปลอดภัยทางด้านชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงมีความจำเป็นจะต้องจัดตั้งสถานีตำรวจขนาดย่อยลงไปโดยเฉพาะในส่วนภูมิภาค

แต่ละอำเภอนั้นมีปริมาณเนื้อที่มาก การจัดตั้งสถานีตำรวจย่อย ต้องจัดตั้งโดยคำนึงถึงปริมาณประชากรและพื้นที่ในเขตปกครองนั้น ว่าสมควรแบ่งออกเป็นกี่สถานี โดยพิจารณาปริมาณคดีความที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย โดยแบ่งอำนาจความรับผิดชอบให้แน่ชัด ซึ่งเป็นการใช้หลักกระจายอำนาจมีอำนาจวินิจฉัย สั่งการเป็นของตนเอง เพื่อความสะดวกและความรวดเร็วของประชาชนในการเดินทางและการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ รวมทั้งมีการจัดตั้งผู้ยามและด่านตรวจค้นในแต่ละท้องที่ด้วย ผู้ยามนี้เปรียบเสมือนสถานีตำรวจขนาดเล็ก โดยจะต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะต้องสามารถสร้างความอบอุ่นใจและก่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีสำหรับกลุ่มคนในชุมชนนั้น เป็นการลดหรือตัดโอกาสในการกระทำความผิดของคนร้ายได้ และเมื่อเกิดเหตุร้ายขึ้นมาก็สามารถแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์โดยการตรวจค้นจับกุม หรือแจ้งสกัดจับกุมคนร้ายไปยังด่านตรวจค้นได้ทันที

#### 7) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ที่สำคัญเช่น

(1) สถานีตำรวจภูธรมายอควรเปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชนโดยคณะผู้ประเมินอิสระ เช่น ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำศาสนา หรือประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2550) ใน “แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2550 – 2554” กล่าวว่า การติดตามประเมินผลตามแผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยการจัดตั้งคณะทำงานติดตามผลการดำเนินงานอย่างน้อยเดือนละ 1-2 ครั้ง ตามความเหมาะสม เพื่อติดตามผลและแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และมีการประเมินผลโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หรือหน่วยงานอื่นที่ได้รับความเชื่อถือเป็นผู้ดำเนินการ

(2) สถานีตำรวจภูธรมายอควรนำผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชน เช่น การเปลี่ยนแปลงห้วงเวลาการเยี่ยมผู้ต้องหาให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยไม่ควรยึดถือการประเมินผลการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548: 390-391) ในประมวลสาระชุดวิชาการบริหารการพัฒนาเรื่อง “ภาพรวมปัญหา แนวทางการพัฒนา และแนวโน้มของการบริหารพัฒนา” กล่าวว่า การใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารการพัฒนาภายในหน่วยงาน ควรเน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าเน้นที่รูปแบบและกระบวนการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ความสำคัญกับการประสานงานเชื่อมโยงโครงการปฏิบัติในแนวนอน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกสามารถประสานงานกันในลักษณะที่มองเห็นได้ และปรับปรุงแก้ไขกฎและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

(3) ผู้บังคับบัญชาของสถานีตำรวจภูธรมายอควรปลูกฝังจิตสำนึกด้านการให้บริการประชาชนแก่ข้าราชการตำรวจโดยการลดอคติและรับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วนำไปใช้ประกอบการวางแผนการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงโดยไม่ขัดกับระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

**3.1.2 ข้อเสนอแนะอื่น** สถานีตำรวจภูธรมายอควรนำแนวคิดการให้บริการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ โดยเน้นให้สอดคล้องตรงตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้

- 1) การตรงต่อเวลา
- 2) ความสะดวก รวดเร็ว และไม่ซ้ำซ้อน
- 3) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ยึดกฎระเบียบมาก สามารถปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน
- 4) ความเฉพาะเจาะจง ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในทุกกลุ่มตรงความต้องการ
- 5) มีความเป็นพลวัตร มีการปรับปรุงตลอดเวลา ไม่ยึดรูปแบบการทำงานที่ตายตัว มีการพลวัตรในนโยบายการบริการ และปรับให้เหมาะสมกับทุกยุคสมัย
- 6) มีการวัดคุณภาพ การให้บริการสามารถวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ในเบื้องต้น และสามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้โดยเรียกว่า “ดัชนีวัดความพอใจลูกค้า” หรือค่า CSI: Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่างการบริการที่ลูกค้าได้รับจริง ๆ กับความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ทั้งนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538) ในหนังสือ เรื่อง “คุณภาพในงานบริการ” กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานรัฐ โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการควรมีความเป็นนักบริการที่ดี คือ มีหัวใจของการบริการทั้งภายในขอบเขตงานที่มีความรับผิดชอบของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ และควรนำแนวคิดการให้บริการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ กับระบบการให้บริการของราชการไทย โดยความแตกต่างของหลักการให้บริการในภาคเอกชนกับการให้บริการภาครัฐบาลนั้น คือ องค์กรเอกชนเน้นที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- 7) ควรจัดตั้งสถานีตำรวจชุมชนเพื่อบริการประชาชนในจุดที่อยู่ห่างไกลจากที่ตั้งของสถานีตำรวจภูธรมายอ และมีการฝึกอบรมตำรวจชุมชนหรือตำรวจท้องถิ่นเพื่อปฏิบัติงานร่วมกับข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรมายอ โดยในการก่อสร้างสถานที่ทำการและการฝึกอบรม อาจขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยเหนือหรือประสานขอรับการ

สนับสนุนจากองค์กรปกครองท้องถิ่นในพื้นที่ เช่น เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ อู๋คร ตันติสุนทร (2548: 48) ในหนังสือ เรื่อง “อบต.ของเรา: ท้องถิ่นของเรา” ได้กล่าวว่า รัฐบาลกลางต้องกระจายอำนาจหรือแบ่งภารกิจให้้องค์กรปกครองท้องถิ่นรับผิดชอบดูแลทุกข์สุขของราษฎรในท้องถิ่นอย่างจริงจัง เพราะองค์กรปกครองท้องถิ่นใกล้ชิดราษฎรมากกว่ารัฐบาลกลาง ย่อมรู้ปัญหาได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง จึงควรให้เขาแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของเขาด้วยตัวเอง จะตรงและถูกต้องกว่าขอให้รัฐบาลกลางช่วยเหลือทางวิชาการและเงินอุดหนุนเท่านั้น

**3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป** ในการศึกษาหรือการทำวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอครั้งต่อไป ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำตัวแบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทั้ง 7 ด้าน มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอ ทำให้ทราบและเข้าใจสภาพการบริหารจัดการ ปัญหา แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ประสบผลสำเร็จ ตลอดจนการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอในอดีตกับปัจจุบันและกับสถานีตำรวจภูธรอื่นในระดับเดียวกัน รวมทั้งการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมายอตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างและตามวัตถุประสงค์การวิจัยอย่างชัดเจนและครอบคลุมไม่ว่าจะเป็น (1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน (4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรนำตัวแบบนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมซึ่งอย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยยืนยันความมีเนื้อหาสาระที่ครอบคลุมตามแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

3.2.2 ศึกษาวิจัยเจาะลึกในแต่ละด้านอย่างเฉพาะเจาะจง เช่น ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

3.2.3 ศึกษาวิจัยหลากหลายรูปแบบควบคู่กันไป เช่น การศึกษาเชิงปริมาณควบคู่กับการสัมภาษณ์หรือการสังเกตการณ์

## บรรณานุกรม



3.2.4 ศึกษาวิจัยโดยเปลี่ยนแปลงกลุ่มตัวอย่างในต่างอำเภอแล้วนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับการศึกษาครั้งนี้

3.2.5 ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริหารกับหน่วยงานอื่นในระดับเดียวกัน หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานของภาคเอกชนหรือหน่วยงานของต่างประเทศที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน

3.2.6 ศึกษาวิจัยแนวโน้มการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนและด้านอื่น ๆ ในห้วงระยะเวลา 10 – 20 ปี ข้างหน้า

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา (2544) การวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวด้วย SPSS FOR WINDOWS  
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กรมการปกครอง (2551) บริการข้อมูลประชากร คืบค้นวันที่ 28 พฤษภาคม 2551  
จาก <http://www.dopa.go.th>
- กรมที่ดิน (2551) หัวใจสำคัญของการให้บริการประชาชน คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานที่ดิน  
คืบค้นวันที่ 6 มิถุนายน 2551 จาก <http://www.dol.go.th>
- ธงชัย สันติวงษ์ (2533) องค์การและการบริหาร กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิชย์
- ธานีินทร์ ศิลป์จารุ (2548) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 3  
กรุงเทพมหานคร วี.อินเตอร์พรีนซ์
- ผจงจิตร อินทสุวรรณ (2545) การวิเคราะห์ความแปรปรวนหลายตัวแปร MULTIVARIATE  
ANALYSIS OF VARIANCE (MANOVA) กรุงเทพมหานคร ธนัชการพิมพ์
- บุษย ไกยวรรณ (2550) การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 1 กรุงเทพมหานคร ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ  
..... (2550) การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 2 กรุงเทพมหานคร ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ  
..... (2551) การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 3 กรุงเทพมหานคร ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551) เทคนิคการเขียนงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ คืบค้นวันที่ 27 เมษายน  
2551 จาก <http://www.wiruch.com>  
..... (2551) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ  
การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ คืบค้นวันที่ 7 มิถุนายน 2551  
จาก <http://www.wiruch.com>  
..... (2551) แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ การประยุกต์และการพัฒนา คืบค้นวันที่  
23 ธันวาคม 2551 จาก <http://www.wiruch.com>  
..... (2551) แนวทางการตอบข้อสอบและกรอบแนวคิดทางสังคมศาสตร์ คืบค้นวันที่  
27 เมษายน 2551 จาก <http://www.wiruch.com>
- วเรช จันทรร และ อัจฉราพรรณ เทชะบุรณ์ (2538) รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและการ  
ประยุกต์ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สหายบล็อกรพิมพ์
- สถานีตำรวจภูธรมาข (2551) เอกสารบรรยายสรุปสถานีตำรวจภูธรมาข ปีตตานี
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2550) โครงสร้างและอำนาจหน้าที่ คืบค้นวันที่ 15 มิถุนายน 2550  
จาก <http://www.treasury.go.th>

- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2550) *แผนพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552- 2554*  
 กรุงเทพมหานคร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- \_\_\_\_\_. (2549) *คู่มือการปฏิบัติงานด้านมวลชนสัมพันธ์ในหน้าที่ตำรวจ*  
 กรุงเทพมหานคร สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- หัตถยา เขียววัฒนิกิ และ ณ หทัย ราตรี (2550) *การวิเคราะห์ความแปรปรวน ANALYSIS OF  
 VARIANCE* สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
 กรุงเทพมหานคร
- อนันตชัย เขื่อนธรรม (2549) *วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล* กรุงเทพมหานคร  
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เอเจอร์ แซม (2545) *ธรรมาภิบาล การบริหาร การปกครองที่โปร่งใส ด้วยจริยธรรม*  
 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์น้ำฝน

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

### คำชี้แจง

แบบสอบถาม เรื่อง “การปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอย อำเภอมาขอย จังหวัดปัตตานี ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” (ต่อจากนี้ไป สถานีตำรวจภูธรมาขอย เรียกว่า สภ.มาขอย) นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและเพื่อเป็นแนวทางแก่ สถานีตำรวจภูธรมาขอย ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่าน และสถานีตำรวจภูธรมาขอยในอนาคต โดยข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นต่อสภาพของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอย ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) 7 ด้านตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอยตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอยตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอยประสบผลสำเร็จ

**ส่วนที่ 6** ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรมาขอย

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. ประเภทของกลุ่มตัวอย่าง  (1) ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจภูธรมายอ  
 (2) ประชาชนในพื้นที่อำเภอมายอ
2. ระดับการศึกษา  (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี  
 (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 (3) สูงกว่าปริญญาตรี

**ส่วนที่ 2 สภาพของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สภ. มายอ ตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดข้อละเครื่องหมายเดียว

2.1 ด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. สภ.มายอ กำหนดภารกิจให้บริการประชาชน โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง			
2. ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน			
3. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) ด้านการเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน			
2.2 ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน			
4. สภ.มายอ จัดทำแผนปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชนทุกปีงบประมาณ และมีระบบติดตามประเมินผลเพื่อให้การปฏิบัติตามแผน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน			
5. ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ ได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และปรับเปลี่ยนทัศนคติในด้านการให้บริการประชาชนตามแผนเป็นประจำ			
6. ในภาพรวม สภ.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน			

2.3 ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. สก.มายอ กำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานหรือโครงการ และงบประมาณที่ใช้ รวมทั้งเผยแพร่ให้ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ และประชาชนทราบและเข้าใจทั่วกัน			
8. สก.มายอ เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน เช่น การดำเนินการกิจแล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์ และการพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยเร็ว			
9. ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) ด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ			
<b>2.4 ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>			
10. สก.มายอ มอบอำนาจการตัดสินใจในเรื่องการอนุญาต อนุมัติ การปฏิบัติราชการ ไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ โดยตรงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน			
11. ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์ มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ			
12. ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน			
<b>2.5 ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์</b>			
13. สก.มายอ จัดให้มีการสำรวจ ทบทวนภารกิจของตน เพื่อยกเลิก หรือปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมอ			
14. สก.มายอ จัดทำขั้นตอนการให้บริการประชาชน ระยะเวลาการปรับปรุงภารกิจของ สก.มายอ และประกาศไว้ภายในอย่างเปิดเผย			
15. ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์			

2.6 ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. สก.มายอ จัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนได้อย่างเหมาะสม เป็นระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ติดต่อสอบถามหรือใช้บริการ			
17. สก.มายอ ประกาศข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน			
18. ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน			
<b>2.7 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการ</b>			
19. สก.มายอ จัดให้มีการประเมินผลการบริหารจัดการหรือการปฏิบัติงาน ให้บริการประชาชน โดยคณะผู้ประเมินผลอิสระ			
20. สก.มายอ สํารวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ให้บริการ แล้วนำมาใช้ในการประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชน			
21. ในภาพรวม สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน			
22. ในภาพรวมทั้งหมด สก.มายอ มีประสิทธิภาพสูงในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน (ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี) ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ (1) การเกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน (3) การมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงของหน่วยงาน (4) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์ (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และ (7) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ			



**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นต่อปัญหาการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สก.มายอ ตาม  
**แนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**

3.1 ปัญหาด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
23. สก.มายอ กำหนดภารกิจให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล แต่ไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน			
24. ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ บางส่วนถูกประชาชนตำหนิหรือร้องเรียนว่าให้บริการอย่างไม่ซื่อสัตย์สุจริต			
<b>3.2 ปัญหาด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงาน</b>			
25. สก.มายอ ไม่อาจติดตามและประเมินผลความสำเร็จของภารกิจของ สก.มายอ เช่น งานด้านชุมชนมวลชนสัมพันธ์ได้อย่างชัดเจน			
26. สก.มายอ มุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามภารกิจที่กำหนดให้สำเร็จ จนทำให้การพัฒนาหน่วยงานและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการตำรวจด้านการให้บริการประชาชนกระทำไม่ได้เต็มที่			
<b>3.3 ปัญหาด้านการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของหน่วยงาน</b>			
27. สก.มายอ ไม่ได้เผยแพร่และทำความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานให้กับข้าราชการตำรวจและประชาชนได้ทราบและเข้าใจ โดยละเอียด ทำให้เกิดความเข้าใจผิดและหวาดระแวงต่อกัน			
28. สก.มายอ ไม่เปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้หน่วยงานภายนอกหรือประชาชนมีส่วนร่วมในการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการประชาชน			
<b>3.4 ปัญหาด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>			
29. สก.มายอ ยังไม่อาจดำเนินการจัดทำระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ได้			
30. ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ยังขาดความรู้และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และระบบเครือข่ายเพื่อลดขั้นตอนการติดต่อราชการ			
<b>3.5 ปัญหาด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อสถานการณ์</b>			
31. สก.มายอ ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมาย และยึดนโยบายของรัฐบาลเป็นหลัก ทำให้บางครั้งการให้บริการประชาชนไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม สังคม และสถานการณ์			
32. สก.มายอ ไม่อาจเปิดเผยการปฏิบัติภารกิจบางอย่างแก่ประชาชนได้ เนื่องจากเหตุผลด้านความปลอดภัย เช่น ภารกิจลาดตระเวน และการตรวจค้น			

3.6 ปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
33. สก.มายอ ยังไม่อาจจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนที่เหมาะสมได้ เช่น ที่จอดรถผู้มาติดต่อราชการ เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านการรักษาความปลอดภัย สถานที่			
34. ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ยังไม่อาจบริการประชาชนให้แล้วเสร็จตาม กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานตามที่ได้ประกาศไว้ได้			
<b>3.7 ปัญหาด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>			
35. สก.มายอ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยหน่วยเหนือและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้น			
36. สก.มายอ นำผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชน ไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการให้บริการประชาชนน้อยมาก			

**ส่วนที่ 4** ความคิดเห็นต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สก.มายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

4.1 แนวทางการปรับปรุงด้านการเกิดประโยชน์สุขของประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
37. สก.มายอ ควรสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้นำท้องถิ่น หรือคณะกรรมการตรวจสอบติดตามการทำงานของ ตำรวจ (กต.ตร.) ก่อนกำหนดภารกิจ รวมทั้งควรส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่ ข้าราชการตำรวจ เช่น การอบรมจริยธรรมตอนเข้าก่อนออกปฏิบัติหน้าที่			
<b>4.2 แนวทางการปรับปรุงการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของหน่วยงาน</b>			
38. สก.มายอ ควรวางแผนและกำหนดภารกิจและกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของ ภารกิจ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนหลังการให้บริการ รวมทั้งควร ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ควบคู่ไปกับการจัดการฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชน โดยขอรับการ สนับสนุนวิทยากรจากภาคเอกชนที่มีประสบการณ์ เช่น จากธนาคาร และ โรงแรม			

4.3 แนวทางการปรับปรุงด้านการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ของหน่วยงาน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
39. สก.มายอ ควรทำให้ข้าราชการตำรวจและประชาชนทราบและเข้าใจในภารกิจของหน่วยทั้ง โดยการใช้ออกสารและการชี้แจง โดยข้าราชการตำรวจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ตัวแทนประชาชนหรือองค์กรต่าง ๆ ร่วมตรวจสอบโครงการหรือแผนงานด้านการให้บริการประชาชนว่ามีความคุ้มค่ากับงบประมาณหรือไม่			
<b>4.4 แนวทางการปรับปรุงด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน</b>			
40. สก.มายอ ควรปรับปรุงระบบให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (one stop service) ให้สมบูรณ์ โดยมอบอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง รวมทั้งควรฝึกอบรมข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ให้มีความรู้และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต			
<b>4.5 แนวทางการปรับปรุง ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานให้ทันต่อ สถานการณ์</b>			
41. สก.มายอ ควรสำรวจข้อมูล ความต้องการของประชาชนเพื่อทบทวน ปรับปรุงภารกิจของ สก.มายอ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ระเบียบการเยี่ยมผู้ต้องหา การขอให้ปล่อยตัวชั่วคราว (การขอประกันตัวผู้ต้องหา) รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจเหตุผลเกี่ยวกับระเบียบการรักษาความลับของทางราชการ			
<b>4.6 แนวทางการปรับปรุง ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน</b>			
42. สก.มายอ ควรจัดสถานที่ทำงาน และจุดบริการประชาชนให้เหมาะสม สะดวก และความปลอดภัย เช่น การนำระบบ 5 ส. มาใช้ การใช้กล้องวงจรปิดในการรักษาความปลอดภัยรวมทั้งควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการให้ประชาชนเข้าใจอย่างชัดเจน เช่น ขั้นตอนการดำเนินคดีกับผู้ต้องหา และการดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม			
<b>4.7 แนวทางการปรับปรุงด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน</b>			
43. สก.มายอ ควรเปิดโอกาสหรือส่งเสริมให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บริการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระ เช่น ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำศาสนา รวมทั้งควรสำรวจความคิดเห็นของประชาชนแล้วนำไปใช้ประกอบการวางแผนปรับปรุงการให้บริการประชาชน เช่น การเยี่ยมผู้ต้องหา			

**ส่วนที่ 5** ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีส่วนทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สก.มายอ ประสบผลสำเร็จ

5.1 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
44. การบรรจุ แต่งตั้ง เช่น การดำเนินงานบรรจุแต่งตั้งข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ เพื่อปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม บริสุทธิ์ ยุติธรรม และไม่สนับสนุนระบบพวกพ้องหรือไม่ใช้ระบบอุปถัมภ์			
45. การพัฒนาและฝึกอบรม เช่น การพัฒนาและฝึกอบรมด้านการให้บริการประชาชนแก่ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ			
<b>5.2 ปัจจัยด้านการบริหารงบประมาณ</b>			
46. การจัดสรรงบประมาณ เช่น สก.มายอ ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพียงพอแก่การบริหารจัดการด้านการให้บริการ ทำให้ข้าราชการตำรวจของ สก.มายอ ดำเนินกิจกรรมหรือโครงการด้วยความสบายใจ สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น			
47. การตรวจสอบ เช่น ตรวจสอบการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณสำหรับการให้บริการประชาชนของ สก.มายอ อย่างถูกต้องตามระเบียบ การควบคุมและตรวจสอบภายในอย่างเข้มงวด และการสนับสนุนให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบ			
<b>5.3 ปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไป</b>			
48. ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา เช่น การที่ผู้บังคับบัญชาของ สก.มายอ กล้าตัดสินใจ กล้าแสดงออก และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการเพื่อประโยชน์ของประชาชน			
49. การประชาสัมพันธ์ เช่น การที่ สก.มายอ ประชาสัมพันธ์หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชนทราบอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง			
<b>5.4 ปัจจัยด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์</b>			
50. ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ เช่น การที่ สก.มายอ มีวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพเพียงพอแก่การปฏิบัติงานให้บริการประชาชน			
51. ผู้บังคับบัญชาของ สก.มายอ เช่น การมีความคิดริเริ่มในการนำวัสดุอุปกรณ์ใหม่ และทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน			

5.5 ปัจจัยด้านการบริหารคุณธรรม	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
52. ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ เช่น การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนตามกฎหมาย ข้อบังคับ และระเบียบวินัยด้วยความซื่อสัตย์สุจริตเป็นประจำ			
53. ผู้บังคับบัญชาของ สภ.มายอ เช่น การทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการประชาชน			

**ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สภ.มายอ**

6.1 ความคิดเห็นต่อการเปรียบเทียบภาพรวมการบริหารจัดการและภาพรวมแนวโน้มของการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
54. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ของ สภ.มายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในปัจจุบันสูงกว่าในอดีต			
55. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้าน การให้บริการประชาชน ของ สภ.มายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีสูงกว่าสถานีตำรวจภูธรอื่นในระดับเดียวกัน			
56. ในภาพรวม การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนของ สภ.มายอ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในอนาคต มีแนวโน้มที่จะอำนวยความสะดวกต่อประชาชนสูงกว่าในปัจจุบัน			
57. ในภาพรวม ในอนาคต สภ.มายอ มีแนวโน้มที่จะนำหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่องมากกว่าในปัจจุบัน			
58. ในภาพรวม ในอนาคต ข้าราชการตำรวจของ สภ.มายอ มีแนวโน้มที่จะมีจิตสำนึกและมีการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการประชาชนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติและประชาชนสูงกว่าในปัจจุบัน			

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

**ขอขอบพระคุณท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม**

**ประวัติผู้วิจัย**

<b>ชื่อ</b>	ร้อยตำรวจโทคุณย์ รัตนะ
<b>วัน เดือน ปีเกิด</b>	14 กันยายน 2510
<b>สถานที่เกิด</b>	จังหวัดสกลนคร
<b>ประวัติการศึกษา</b>	ศศ.บ. สถาบันราชภัฏสกลนคร
<b>สถานที่ทำงาน</b>	สถานีตำรวจภูธรมายอ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี
<b>ตำแหน่ง</b>	รองสารวัตรปกครองป้องกัน